

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

Měření spokojenosti studentů s oborem Andragogika

Student Satisfaction Measurement with Study Programme of Andragogy

Student: Tomáš Sadílek

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.

Ostrava 2012

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra marketingu a obchodu

Zadání bakalářské práce

Student: **Tomáš Sadílek**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **6208R062 Marketing a obchod**
Téma: **Měření spokojenosti studentů s oborem Andragogika**
Student Satisfaction Measurement with Study Programme of Andragogy

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Charakteristika oboru Andragogika
 3. Teoretická východiska měření spokojenosti zákazníků
 4. Metodika sběru dat
 5. Analýza spokojenosti zákazníků
 6. Návrhy a doporučení
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

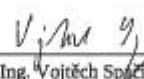
- LOŠŤÁKOVÁ, Hana et al. *Diferencované řízení vztahů se zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 272 s. ISBN 978-80-247-3155-1.
SVĚTLÍK, Jaroslav. *Marketingové řízení školy*. 1. vyd. Praha: ASPI Publishing, 2006. 300 s. ISBN 80-7357-176-5.
VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

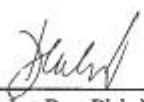
Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.**

Datum zadání: 25.11.2011

Datum odevzdání: 11.05.2012


doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry




prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Místopřísežně prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracoval samostatně.
Veškeré literární prameny a informace, které jsem využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Dne 7.5.2012



Tomáš Sadílek

Velice děkuji vedoucímu své bakalářské práce doc. Ing. Vojtěchu Spáčilovi, CSc. za jeho vedení, poskytnutí cenných rad, připomínek, návrhů a také za veškerý čas, který mi věnoval.

Obsah

1 Úvod.....	6
2 Charakteristika oboru andragogika na Ostravské univerzitě	7
2.1 Pedagogická fakulta Ostravské univerzity.....	7
2.2 Obor andragogika na Pedagogické fakultě Ostravské univerzity.....	9
2.3 Vývoj oboru andragogika v České republice.....	11
2.4 Konkurence ve studiu andragogiky.....	13
2.4.1 Konkurence jiných vysokých škol.....	13
2.4.2 Konkurence v organizaci kombinovaného studia.....	14
2.4.3 Konkurence v jiných oborech.....	15
3 Teoretická východiska analýzy spokojenosti.....	16
3.1 Služba.....	16
3.2 Zákazník.....	17
3.3 Spokojenost zákazníka.....	18
3.4 Měření spokojenosti zákazníka.....	20
3.4.1 Metody měření spokojenosti.....	21
3.4.2 Modely spokojenosti zákazníka.....	23
4 Metodika shromažďování dat.....	27
4.1 Přípravná fáze.....	28
4.1.1 Definování problému.....	28
4.1.2 Hypotézy výzkumu.....	28
4.1.3 Časový harmonogram výzkumu.....	28
4.1.4 Plán výzkumu.....	29
4.2 Realizační fáze.....	31
5 Analýza spokojenosti.....	37
5.1 Profilace studia.....	37
5.2 Celková spokojenost.....	38
5.3 Spokojenost s jednotlivými faktory.....	40
5.4 Vyhodnocení stanovených hypotéz.....	51
6 Návrhy a doporučení.....	56
7 Závěr.....	59
8 Seznam zkratk a symbolů	61
Seznam použité literatury.....	62
Knihy.....	62
Periodika.....	62
Internetové zdroje.....	63
Kvalifikační práce.....	64
Seznam příloh.....	65
Příloha č. 1 Chi-kvadrát (χ^2) test ke kapitole 5.1.2.....	68
Příloha č. 2 Základní výsledky výzkumu.....	69
Příloha č. 3 Dotazník pro první ročník studia.....	78
Příloha č. 4 Dotazník pro druhý ročník studia.....	82
Příloha č. 5 Dotazník pro třetí ročník studia.....	87

1 Úvod

Tématem bakalářské práce je měření spokojenosti studentů s výukou oboru andragogika na Ostravské univerzitě v Ostravě. Cílem bakalářské práce je zjištění úrovně spokojenosti studentů s nejdůležitějšími předměty studijního oboru a taktéž stanovení významnosti, kterou studenti jednotlivým faktorům spokojenosti přisuzují. K dosažení tohoto cíle práce byla analyzována celková spokojenost studentů, byl stanoven Index spokojenosti podle jednotlivých segmentačních charakteristik respondentů a dále byla analyzována spokojenost s jednotlivými faktory v závislosti na ročníku studia.

Kvalita výukového procesu¹ je dnes velice aktuálním tématem. Z pedagogického hlediska se jím zabývá evaluace výuky a vzdělávacích institucí, kde se měření spokojenosti, které je jednou z metod marketingového výzkumu, může velice dobře uplatnit. Bohužel v praxi tomu tak není a spokojenost studentů s výukou nebo se vzdělávací institucí se měří spíše výjimečně. Metoda měření spokojenosti pomocí satisfakčních pyramid, která je využita v našem výzkumu, je poměrně nenáročná jak na statistické zpracování dat, tak na interpretaci zjištěných skutečností a mohla by se v rámci evaluace více rozšířit.

Obor andragogika na Pedagogické fakultě Ostravské univerzity je mladým studijním oborem, který je realizován od roku 2009 a jeho první absolventi budou promováni letos, v roce 2012. Jde tedy o nový obor, který na univerzitě nemá ještě svou stabilní pozici. Bohužel je známo, že vedení Katedry pedagogiky a andragogiky, resp. vedení Pedagogické fakulty, nemá vždy zpětnou vazbu od studentů oboru a nemusí zcela přesně vědět, jak jsou studenti spokojeni či nespokojeni, na co kladou důraz, co by bylo třeba zlepšit, a naopak, co je ze strany školy přeceňováno.

Při plánování a realizaci výzkumu vycházíme z výzkumného šetření, které bylo v roce 2003 provedeno na Ekonomické fakultě VŠB–TUO. [12] Z tohoto výzkumu byl použit dotazník, který byl pozměněn, a taktéž jsme se inspirovali metodikou zpracování dat. Využitý dotazník se liší od běžně používaných dotazníků k měření spokojenosti v kvalifikačních pracích studentů vysokých škol (ale také dotazníků některých agentur provádějících výzkum trhu), zaměřuje se na analýzu hlavních faktorů ovlivňujících celkovou spokojenost, a neobsahuje množství marginálních položek, které s celkovou spokojeností přímo nesouvisí.

1 Dřívější pojem vzdělávací proces se v moderní pedagogice často nahrazuje pojmem výukový proces.

2 Charakteristika oboru andragogika na Ostravské univerzitě

2.1 Pedagogická fakulta Ostravské univerzity

Ostravská univerzita v Ostravě byla založena 28. září 1991 [13], avšak její historie sahá mnohem hlouběji. Její první předchůdkyní byla Vyšší pedagogická škola v Opavě, otevřená v roce 1953, která se později změnila na Pedagogický institut a posléze na Pedagogickou fakultu, na jejichž základech se zrodila nová Ostravská univerzita v Ostravě, nejprve s Přírodovědeckou a Filozofickou fakultou, ke kterým později přibýly fakulty Zdravotně sociální, dnes rozdělená na Lékařskou fakultu a Fakultu sociálních studií, a Fakulta umění. Součástí univerzity jsou také dva výzkumné ústavy, které bádají v oblasti sociální práce a fuzzy modelování.

Dnes je Ostravská univerzita v Ostravě moderní vzdělávací institucí, jejíž význam přesahuje Moravskoslezský kraj. Na Ostravské univerzitě ve školním roce 2011/2012 studuje bezmála 10 500 studentů v bakalářských, magisterských a doktorských studijních programech. Všechna pracoviště Ostravské univerzity sídlí v Ostravě, avšak v minulosti se otevíraly některé studijní obory také v jiných městech (Český Těšín, Zlín), zajímavostí je obor Fyzioterapie, realizovaný ve švýcarském Luganu, jako tzv. program Double Degree.

Pedagogická fakulta je nejstarší součástí Ostravské univerzity a v roce 2011/2012 na ní studuje přes 3 200 studentů a je tedy také fakultou největší. Srovnání s ostatními fakultami ukazuje tab. 2.1:

Tab. 2.1 Přehled počtu studentů na Ostravské univerzitě

Fakulta	Studijní programy				Formy studia ²			Celkem studentů
	Bc.	Mgr.	NMgr.	Ph.D.	PS	KS	DS	
Pedagogická	2043	560	610	59	1733	1539	0	3272
Filozofická	1932	61	516	136	1845	800	0	2645
Přírodovědecká	1628	20	488	121	1769	356	132	2257
Lékařská	945	103	197	0	856	389	0	1245
Sociálních studií	407	115	109	28	348	311	0	659
Umění	300	7	99	0	406	0	0	406
Celkem	7255	866	2019	344	6957	3395	132	10484

Zdroj: [14]

2 PS – prezenční studium, KS – kombinované studium, DS – distanční studium

Pedagogická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě je nejen nejstarší, ale zároveň i největší fakultou této univerzity. Má také největší počet studentů v bakalářské, magisterské a navazující magisterské formě studia a nejvíce studentů v kombinované formě studia. Jednotlivá pracoviště Pedagogické fakulty jsou dislokována do několika budov, které se nacházejí v Moravské Ostravě a Mariánských Horách. Cílem současného vedení bylo a je vyřešení této prostorové roztržitosti tím, že se snaží postupně sestěhovat většinu pracovišť do nově rekonstruovaného objektu na ulici Fráni Šrámka 3 v Ostravě-Mariánských Horách.

Pedagogická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě v současné době nabízí tyto studijní obory:

Tab. 2.2 Přehled studijních oborů realizovaných na Pedagogické fakultě

Bakalářské	Magisterské	Navazující magisterské	Doktorské
Andragogika	Učitelství pro 1. stupeň základní školy	Informační technologie ve vzdělávání	Hudební teorie a pedagogika
Bohemistika v praxi		Sociální pedagogika	Informační a komunikační technologie ve vzdělávání
Informační technologie ve vzdělávání		Sociální pedagogika – prevence a resocializace	
Obory se zaměřením na vzdělávání ³		Speciální pedagogika	
Rekreologie		Učitelství odborných předmětů	
Sociální pedagogika – prevence a resocializace		Učitelství pro střední školy	
Speciální pedagogika		Učitelství pro základní školy	
Učitelství odborných předmětů			
Učitelství pro mateřské školy			
Vychovatelství			

Zdroj: [15]

³ Mezi obory zaměřené na vzdělávání patří studijní program Specializace v pedagogice, který zahrnuje dvouoborové studium učitelství pro II. stupeň základní školy a učitelství všeobecně vzdělávacích předmětů pro střední školy. Všechny nabízené obory jsou: český jazyk, matematika, občanská výchova, výchova ke zdraví, technická výchova, tělesná výchova, hudební výchova, výtvarná výchova, sbormistrovství, pedagogika a psychologie.

2.2 Obor andragogika na Pedagogické fakultě Ostravské univerzity

Obor andragogika je součástí studijního programu pedagogika a je garantován Katedrou pedagogiky a andragogiky Pedagogické fakulty Ostravské univerzity v Ostravě. Studium trvá standardně tři roky a je nabízeno výhradně v kombinované formě studia. Po úspěšném absolvování studia a složení státních zkoušek z Andragogiky a Psychologie a sociologie obdrží absolvent titul Bc.

Profil absolventa oboru, jeho kompetence a možnosti profesního uplatnění jsou následující:

- organizační, řídicí pracovník, konzultant, studijní poradce, kariérní poradce, lektor – metodik, vedoucí, projektant edukačních akcí v podnikových vzdělávacích zařízeních, soukromých manažerských či kulturních centrech, zájmových svazech, na univerzitách (v rámci distančních forem edukace, včetně univerzity třetího věku) či v masmédiích
- výzkumný pracovník v oblasti zjištění a analýzy vzdělávacích potřeb a zkoumání efektivity edukace dospělých
- projektový manažer operačních programů Vzdělávání pro konkurenceschopnost a Lidské zdroje a zaměstnanost
- specialista pro práci s didaktickou technikou a edukačními technologiemi
- trenér pro nácvik participačních metod výuky (poradce lektorů)
- personalista
- spoluvůdce programů, scénářů a edukačních programů šitých na míru
- realizátor vstupní, průběžné či výstupní diagnostiky, hospitační činnosti a externí evaluace vzdělávacích institucí, marketingových služeb, rekvalifikačních programů
- pracovník knihovny/informačního centra/zprostředkovatelské agentury (hunting)
- sociální kurátor, pracovník penitenciární a postpenitenciární výchovy, pracovník charity, pracovník občanských sdružení
- soukromý podnikatel ve výše uvedených oblastech. [4]

Poprvé bylo studium oboru andragogika otevřeno v akademickém roce 2009/2010, kdy se do prvního ročníku zapsalo 27 studentů. V akademickém roce 2010/2011 se zapsalo 48 studentů a v akademickém roce 2011/2012 je zapsáno 41 studentů.

Tab. 2.3 Výsledky přijímacího řízení oboru andragogika v letech 2009 - 2011

Školní rok	Počet přihlášených	Dostavili se k PZ	Splnili podmínky	Nesplnili podmínky	Přijato ke studiu	Počet zapsaných	Min. nutný percentil
2009/2010	203	169	28	141	28	27	69
2010/2011	188	161	72	89	48	48	50
2011/2012	249	216	41	175	41	34	80 ⁴

Zdroj: www.osu.cz

Splnění podmínek znamená, že uchazeč dosáhl požadovaného percentilu. Počet studentů přijatých ke studiu znamená určenou kapacitu pro daný obor.

Studijní plány a celkovou koncepci vůbec vypracoval doc. PhDr. Juraj Kalnický, PhD., který byl také v letech 2009 – 2010 garantem tohoto oboru. V důsledku ukončení pracovního poměru doc. Kalnického a jeho přechodu na Slezskou univerzitu v Opavě se novým garantem studia stal doc. PhDr. Josef Malach, CSc., toho času děkan Pedagogické fakulty Ostravské univerzity.

2.3 Vývoj oboru andragogika v České republice

V České republice se studijní obor andragogika dále vyučuje na Katedře andragogiky a personálního řízení Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, Katedře sociologie a andragogiky Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci, Ústavu pedagogických věd Filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně a Ústavu pedagogických věd Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Mimo to nabízí studium andragogiky také soukromá Univerzita Jana Amose Komenského v Praze.

⁴ V roce 2011 nevyužila Pedagogická fakulta testů OSP firmy SCIO, ale testy studijních předpokladů sestavila sama.

Tab. 2.4 Nabídka studijního oboru andragogika na českých vysokých školách⁵

	Bc.	NMgr.	Ph.D.	PhDr.
KAPŘ FF UK Praha	P/K ⁶	P	P/K ⁷	√
KSA FF UP Olomouc	P/K	P/K	P/K	√
UPV FF MU Brno		P/K		√
KPA PdF OU Ostrava	K			
UPV FHS UTB Zlín	K			
UJAK Praha	P/K	P/K	P/K ⁸	√

Zdroj: vlastní zpracování

Obor andragogika má na českých vysokých školách poměrně dlouhou tradici. Poprvé se studium andragogiky otevírá po II. světové válce, roku 1948 na Pedagogické fakultě Univerzity Karlovy v Praze pod názvem lidovýchova (lidová výchova). Zakladatelem studia byl český filozof, Masarykův žák, Tomáš Trnka, který studium koncipoval podle tehdejších trendů v Západní Evropě. Studium bylo dvouoborové, studovalo se například v kombinaci s knihovnictvím a bylo určeno zejména pro osvětové pracovníky. Nicméně studium nevydrželo příliš dlouho a již kolem roku 1953 dochází k útlumu. V druhé polovině 50. let a v letech 60. se studium přesouvá na Fakultu osvěty a novinářství jako obor vzdělávání dospělých, jehož garantem je Jaroslav Klofáč.

Kolem roku 1967 se v souvislosti se změnami v socialistické společnosti zvyšuje potřeba vzdělávání dospělých, a proto také roste potřeba po adekvátně vzdělaných organizačních, vedoucích a metodických pracovnících, kteří by problémy spojené se vzděláváním dospělých řešili. Obor pedagogika dospělých se v té době otevírá na několika místech – na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze jako jednooborové studium. Vyučují František Hyhlík (pedagogická psychologie) či Kamil Škoda (komparativní andragogika a dějiny andragogiky). Dále se otevírá na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci obor pedagogika dospělých, kde však bylo studium dvouoborové, v kombinaci se sociologií – nabízely se dvě specializace: podniková pedagogika, nebo sociální pedagogika. Později také vznikaly další studijní kombinace, např. literatura, divadlo a film. Ve stejné době se podobná pracoviště otevírají také na Slovensku – vznikly katedry

⁵ stav k 1.2.2012

⁶ P – prezenční studium (dříve denní), K – kombinované studium (dříve dálkové, při zaměstnání)

⁷ Omezená akreditace – pouze na dostudování stávajících studentů (stav k 1.2.2012)

⁸ Omezená akreditace – pouze na dostudování stávajících studentů (stav k 1.2.2012)

vzdělávání dospělých na Filozofické fakultě Univerzity Pavla Jozefa Šafárika v Košicích (fakulta se však nacházela v Prešově) a na Filozofické fakultě Univerzity Komenského v Bratislavě.

Od roku 1977 se obor pedagogika dospělých přejmenoval na vzdělávání dospělých a v této podobě se vyučoval až do roku 1989.

Teprve v roce 1989 se v České republice začal používat pojem andragogika. Poprvé tomu bylo na olomouckém pracovišti, kde otevřeli studijní obor se stejným názvem, který koncipoval jeden z nejvýznamnějších českých odborníků na andragogiku – doc. Vladimír Jochmann. V jeho podání se andragogika studuje opět dvouoborově v kombinaci se sociologií. Na pražském pracovišti došlo ke změně názvu oboru až o několik let později, během vedení katedry prof. Milanem Nakonečným.

Po roce 2000, kdy v České republice došlo k uzákonění soukromých vysokých škol, začala Univerzita Jana Amose Komenského (tehdy ještě Vysoká škola Jana Amose Komenského) nabízet bakalářský studijní obor Vzdělávání dospělých a navazující magisterský obor Andragogika.

Rok 2009 pro rozvoj studia znamenal zásadní rozšíření studijních příležitostí. V tomto roce se otevřelo kombinované bakalářské studium na Pedagogické fakultě Ostravské univerzity v Ostravě a navazující magisterské studium vyučované v prezenční formě studia na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity v Brně.

Od roku 2010 je možnost studia oboru Andragogika v profilaci na řízení lidských zdrojů v neziskové sféře na Fakultě humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně v kombinované formě studia.

2.4 Konkurence ve studiu andragogiky

2.4.1 Konkurence jiných vysokých škol

Největším konkurentem oboru andragogika nabízeného na Ostravské univerzitě je studium stejného oboru na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci, kde má obor andragogika dlouhou tradici, ve zdejším studiu je uplatňován koncept tzv. Integrovaná andragogiky⁹, jehož autorem je doc. Vladimír Jochmann, který zde po roce 1989 působil. Toto

⁹ **Integrovaná andragogika** je chápání andragogiky jako teorii i praxi vedení dospělých v širokém smyslu ve

pracoviště mělo ještě do roku 2011 jako jediné práva pro habilitační řízení a řízení ke jmenování profesorem, čehož hodně využívali pedagogové z jiných andragogických kateder. Taktéž nabízí doktorské studium. Pro Pedagogickou fakultu v Ostravě je také nebezpečná geografická blízkost vzhledem k Ostravě.

Studium oboru andragogika na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze představuje konkurenci pouze v bakalářském stupni studia, protože jen tento stupeň studia je nabízen v kombinované formě studia. Co do kvality a světovosti studia, stavím ho na druhé místo za pracoviště olomoucké; rovněž zde je realizováno doktorské studium.

Obor andragogika vyučovaný na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity v Brně přímou konkurenci nepředstavuje, protože nabízí studium pouze v navazujícím magisterském programu. Konkurenčním je však zlínské pracoviště, které stejně jako ostravské nabízí kombinovanou formu studia.

Univerzita Jana Amose Komenského, největší česká soukromá vysoká škola, konkuruje aktivně především výukou ve svých dvou pobočkách (centrála univerzity je v Praze). Blíže Ostravě je pobočka ve Frýdku-Místku, kde se nabízí v kombinované formě studia bakalářský studijní obor vzdělávání dospělých a navazující magisterský obor andragogika. Druhá pobočka ve Starém Hrozenkově nabízí stejné obory. Co se úrovně studia týká, je těžké hodnotit. Dodnes (1.2.2012) nabízí Univerzita Jana Amose Komenského na svých webových stránkách studium jak v navazujícím magisterském programu, tak v doktorském programu a stejně tak nabízí vykonání rigorózní zkoušky, přestože Akreditační komise České republiky akreditaci navazujícímu magisterskému studiu a rigoróznímu řízení odebrala a nesouhlasí s jejím navrácením, viz např.: [17]. V této situaci je paradoxem, že Akreditační komise České republiky neodebrala i přes závažné zjištěné nedostatky akreditaci doktorskému studijnímu programu, který je nejnáročnější na personální zabezpečení vyučujícími, viz : [18].

všech hlavních sociálních sférách. Při praktickém uplatňování to znamená, že andragogika má čtyři hlavní oblasti působení: **1)** vzdělávání dospělých v nejširším slova smyslu (školské, profesní, kulturní), **2)** ještě širší oblast edukace (občanské vzdělání – politické, ekologické, propagace, osvěta, prevence), **3)** oblast péče (sociální, kulturní, personální, gerontologie, poradenství), **4)** funkcionální působení – masmédia, prostředí. V důsledku tohoto pojetí andragogiky se v první polovině 90. let na Filozofické fakultě v Olomouci otevíraly tyto 4 specializace: **1)** management vzdělávání dospělých, **2)** personální management, **3)** management kultury, **4)** management sociální práce.

2.4.2 Konkurence v organizaci kombinovaného studia

V kombinované formě studia existuje několik možností, jak výuku organizovat a vést. Možnosti, které se vyskytují na konkurenčních školách, jsou shrnuty v následující tabulce:

Tab. 2.5 Organizace kombinovaného studia na jednotlivých vysokých školách

Pracoviště	Organizační forma výuky	Frekvence	Celkový počet hodin za semestr
KSA FF UP Olomouc	Tutoriál	1x úvodní, 4 x průběžný, 2 x závěrečný, celkem 7 dní po 8 hodinách	56
KAPŘ FF UK Praha	Přednáška	3 x semestr po 4 hodinách	12
KPA PdF OU Ostrava	Přednáška	13 x semestr po 7 hodinách	91
UPV FHS UTB Zlín	Přednáška	13 x semestr v průměru po 6 hodinách	78
UJAK Praha	Přednáška	5 x semestr po 10 hodinách	50

Zdroj: vlastní zpracování

Pouze olomoucké pracoviště má perfektně propracovaný systém distančního vzdělávání (má i samostatné pracoviště – Institut celoživotního vzdělávání – které zajišťuje vzdělávací technologie v distanční formě studia).

U uvedených škol jsou zřejmé rozdíly jak ve frekvenci vzdělávacích setkání (každý týden na Ostravské univerzitě vs. 3 x za semestr na Univerzitě Karlově), tak v délce trvání jednotlivých setkání (od 4 do 10 hodin). Každému studentovi vyhovuje jiná frekvence setkání i délka každého setkání, avšak je zcela zřejmé, že pokud délka jednoho setkání přesáhne dobu kolem 6 hodin, jsou již studenti velice unavení a i pro pedagoga je náročné udržet jejich pozornost.

2.4.3 Konkurence v jiných oborech

Obor andragogika nemusí být vždy pro potenciální studenty tou jedinou volbou. Vzhledem k tomu, že studenti kombinované formy studia pracují v různých profesích, existují vzhledem k andragogice také konkurenční obory, a to hned v několika studijních programech:

- **Sociální pedagogika** – asi nejčastější konkurent oboru andragogika, nabízený velmi často v kombinované formě studia. Je vyhledáván především studenty, kteří se ve své práci zabývají prevencí a potlačováním negativních jevů, resocializací a reedukací dospělých osob. Absolventi studia nacházejí uplatnění u policie ČR, městské policie, Vězeňské služby, Cizinecké policie, sociálních odborů magistrátů a městských úřadů a dále jako výchovní pracovníci různých typů ústavů a zařízení. [19]
- **Sociální práce** – v dnešní době velice žádaný obor na vysoké škole. Do roku 1989 patřilo vzdělávání odborníků v oblasti sociální práce na střední školu, avšak již více než dvacet let se uskutečňuje na terciární úrovni studia. Absolventi studia jsou plně kvalifikovanými odborníky dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a uplatňují se jak ve veřejné správě, tak ve všech institucích veřejné správy, neziskových organizacích, zdravotnických zařízeních, Policie ČR, Vězeňské službě či na Úřadech práce.

V menší míře konkurují oboru andragogika také obory:

- Sociologie
- Pedagogika
- Psychologie
- různé ekonomické obory, zejména management a řízení lidských zdrojů.

3 Teoretická východiska analýzy spokojenosti

3.1 Služba

Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí, být spojena s hmotným produktem. [1]

Podle odvětví můžeme služby rozdělit do tří skupin:

Terciární služby jsou restaurace a hotely, holičství a kadeřnictví, kosmetické služby, prádelny a čistírny, opravy a údržba domácích přístrojů a domácností, rukodělné a řemeslnické práce dříve prováděné doma a další služby.

Mezi kvartérní služby můžeme zařadit dopravu, obchod, komunikace, finance a správu. Příkladem kvintérních služeb jsou zdravotní péče, vzdělávání a rekreace. Hlavním rysem tohoto sektoru je, že poskytované služby své příjemce mění a určitým způsobem zdokonalují. [2]

Pro služby je typických několik rysů, které je odlišují od produktu. Těmto odlišným rysům musíme také přizpůsobit marketingový mix a marketingovou strategii.

Služby mají tyto základní rysy: nehmotnost, neoddělitelnost, pomíjivost, heterogenita (stejnorodost) [3] a vlastnictví – tento rys služeb přidává Kotler a Armstrong, uvádí ji i Vašítková. [2]

Marketingový mix je vzhledem k uvedeným rysům služby rozšířen o další složky. Kromě klasických 4 P, tedy produkt (product), cena (price), místo (place), marketingová komunikace (promotion) přidává Vašítková ještě další 3 P: materiální prostředí (physical evidence) pomáhá zhmotnění služby, lidé (people) usnadňují vzájemnou interakci mezi poskytovatelem služeb a zákazníkem, procesy (processes) usnadňují a řídí poskytování služeb zákazníkům. [2]

Naproti tomu Světlík uvádí marketingový mix skládající se pouze z 5 P. Těmito pěti složkami jsou vzdělávací program školy (product), cena poskytované služby (price), distribuce vzdělávacího programu (placement), komunikace (promotion), lidé (people). [4]

3.2 Zákazník

Zákazníci jsou jedním ze subjektů trhu stejně jako dodavatelé, konkurenti nebo veřejnost, ale můžeme je rovněž zařadit mezi prvky mezoprostředí.

Z pohledu marketingu považujeme za zákazníka osobu (či instituci), která má prospěch z užívání určitého produktu či poskytované služby a rozhoduje o koupi, nebo výběru příslušného produktu či služby. Většinou je za zákazníka školy považován žák či student školy. [4]

V pojetí klasické koncepce školního marketingu jsou studenti považováni za klienty školy. Jejich potřeby a přání týkající se jejich vzdělání musí tedy školou být uspokojeny co nejlépe. Protože mezi studenty jsou v jejich chování, zájmech a potřebách značné rozdíly, snaží se škola uplatnit segmentaci svých zákazníků, podle které budou rozdílné potřeby různých skupin studentů uspokojovány rozdílným způsobem. Použití nástrojů marketingového mixu se zaměřuje především na:

- přizpůsobení studijní nabídky školy potřebám studentů
- poskytování studijní nabídky v ceně odpovídající výši její vnímané hodnoty
- přiměřenou studijní zátěž kladenou na studenty
- dodání vzdělávacích služeb školy vhodnými nástroji propagačního mixu
- zvyšování odborné úrovně, účinnou motivaci pracovníků, zlepšování vnitřního klimatu školy a kultivace její kultury prostřednictvím vnitřního personálního marketingu. [4]

3.3 Spokojenost zákazníka

Klíčová definice spokojenosti zákazníka by mohla znít takto: Spokojenost je nástrojem k udržení zákazníků, je to zákazníkem chápáný soulad mezi očekávanou a získanou hodnotou.

Základním důsledkem vyšší hodnoty pro zákazníky a měřítkem výkonnosti podniku

orientovaného na trh by měla být spokojenost zákazníků. [5]

Spokojenost se dá definovat jako subjektivní pocit člověka o naplnění jeho potřeb a přání. Ta jsou podmíněna jak zkušenostmi a očekáváním, tak osobností a prostředím.

Teoreticky vychází spokojenost zákazníka z teorie rozporu. Ta spočívá ve stanovení očekávání zákazníka o parametrech produktu a jeho užitku a následného srovnání se zkušeností po nákupu. Pokud je zkušenost vyšší než očekávání, je zákazník spokojen, v případě opačném je nespokojen. Nutno ovšem vždy brát v úvahu stupeň osvojení produktu na trhu, vliv času, opakovanou spokojenost či nespokojenost a tendence zákazníka ke zvyklostnímu chování. [6]

Princip měření spokojenosti je založen na měření tzv. celkové (akumulované) spokojenosti, která je ovlivněna celou řadou dílčích faktorů spokojenosti. Tyto faktory musí být měřitelné a je nutno znát jejich význam (váhu) pro zákazníka v rámci celkové spokojenosti. [6]

Spokojenost studentů vysoké školy je těžko odhadnutelná, jelikož každý student může jednotlivým atributům spokojenosti přiřkládá jiný význam: někteří studenti jsou zklamáni náročností školy, jiní zase tutéž náročnost hodnotí pozitivně. O spokojenost studentů se školou svědčí také nepřímé indicie jako – zájem či nezájem o studium na škole, množství studentů přestupujících na jinou vysokou školu, počet uchazečů z řad rodinných příslušníků - Přestože tyto ukazatele mohou leccos o spokojenosti studentů vypovídat, není možné činit závěrů, pokud bychom neprovedli šetření o spokojenosti. Pro výzkum spokojenosti můžeme využít jak kvalitativní výzkum, tak kvantitativní. Používanou metodou kvalitativního výzkumu je např. rozhovor, který může být strukturovaný nebo nestrukturovaný. Osvědčenou metodou kvantitativního výzkumu je dotazníkové šetření. Mezi méně často používané metody v oblasti výzkumu spokojenosti patří anketa či panelová diskuze se studenty. Aby byl výzkum spokojenosti opravdu účinný a bylo možné vysledovat změny ve spokojenosti studentů, je nutné provádět výzkumy opakovaně, např. po skončení každého semestru nebo jednou za rok.

Spokojenost zákazníka, je možné zjistit např.:

- prostřednictvím analýzy stížností
- zpětnou vazbou z prodejních řetězců nebo od vlastních pracovníků

- marketingovým výzkumem u zákazníků pomocí některé z psychologických metod
- marketingovým výzkumem u zákazníka pomocí tzv. satisfakčního reprezentativního šetření, které může být jednorázové, lépe však opakované (tzv. monitoring), může být také využit panel (tzn. výzkum toho, jak se vyvíjí spokojenost jednoho zákazníka v čase). [6]

Existuje řada způsobů měření spokojenosti zákazníků (Customer Satisfaction Index – CSI), který vychází z hodnocení celkové spokojenosti zákazníků pomocí šestibodové škály od „zcela nespokojen“ po „zcela spokojen.“ (...) CSI poskytuje celkový pohled na spokojenost zákazníků, ovšem pro řízení vztahů se zákazníky je nedostačující. [5]

Máme-li skutečně porozumět spokojenosti zákazníků a jejímu odrazu v potenciálním zisku podniku, potřebujeme do problematiky spokojenosti zákazníků proniknout hlouběji a poznat, jaký podíl zákazníků je zcela spokojených, podstatně spokojených, spíše spokojených, spíše nespokojených, podstatně nespokojených a zcela nespokojených. Různá úroveň spokojenosti zákazníků se totiž odráží na jejich setrvání u podniku a na ekonomických výsledcích podniku. [5]

Je třeba si však uvědomit i to, že stejně důležití jsou pro podnik i „nespokojení“ zákazníci. Náklady na získání nových zákazníků jsou podstatně vyšší, než na udržení stávajících zákazníků. Pokud je zákazník nespokojen a odejde, pro podnik to má řadu ekonomických důsledků, které se projeví v nižších ziscích podniku. [5]

Nespokojení zákazníci si na výrobce stěžují a své mínění si nenechají pro sebe. Tito zákazníci bezprostředně podrývají tržní pozici výrobce, ale kvůli nim je také daleko obtížnější získat nové zákazníky, protože každý nespokojený zákazník řekne o své nespokojenosti dalším 8 – 10 lidem. [6]

3.4 Měření spokojenosti zákazníka

Důvodem měření spokojenosti je především získání zpětné vazby od zákazníka a tím pádem zajištění přísunu informací o očekávaných potřebách, o tom jak podnik potřeby zákazníků uspokojuje a jak jsou s uspokojením svých potřeb spokojeni zákazníci, tedy v čem tkví rozpor mezi očekáváním zákazníků a jejich skutečným kupním chováním na trhu

výrobků či služeb.

Měření spokojenosti může být směřováno do různých oblastí, zákazníci mohou v průzkumu spokojenosti vyjadřovat svůj názor na funkci výrobku, image, spokojenost s prodejem a servisem či spokojenost s komunikací ze strany podniku.

Jaké jsou důvody pro měření spokojenosti zákazníků? Při měření spokojenosti je účelné postupovat podle předem stanovených kroků:

Jaké výrobky, služby a podmínky prodeje od podniku zákazník očekával, nechat nejdříve zákazníka spontánně vyjádřit a pak s ním vyjasnit očekávané představy o všech attributech výrobků a služeb?

Jaká je celková spokojenost zákazníka s výrobky, službami a dalšími atributy obsluhy ze strany podniku a ostatních dodavatelů nebo producentů? Nakolik jednotliví dodavatelé naplňují jeho očekávání?

Zjistit spontánní vyjádření zákazníka, s čím je na dodávaných výrobcích, službách a podmínkách prodeje od jednotlivých dodavatelů resp. producentů spokojen, s čím je nespokojen a proč?

Jaká je spokojenost zákazníka s jednotlivými parametry výrobků, služeb a podmínek prodeje z podniku i od ostatních dodavatelů nebo producentů? Nakolik jednotliví dodavatelé naplňují v jednotlivých parametrech jeho očekávání?

S čím je zákazník u jednotlivých aspektů dosavadní nabídky výrobků, služeb a podmínek prodeje a způsobu obsluhy v případě jednotlivých dodavatelů nebo producentů zejména spokojen, zejména nespokojen a proč? V čem a jak by se měli jednotliví dodavatelé zlepšit? [5]

3.4.1 Metody měření spokojenosti

V této kapitole budeme prezentovat základní metody měření spokojenosti, které se v marketingovém výzkumu běžně používají. Níže uvedený výčet není kompletní, dále se využívá např. metody NPS – Net Promoted Score, některé dotazníky zjišťují jak spokojenost, tak i významnost faktoru, ale dotazování na významnost faktoru odpadá, pokud použijeme

metodu satisfakčních pyramid, kde významnost faktorů vyplyne z korelací mezi dílčími spokojenostmi a spokojeností celkovou.

Nejčastěji se používá **Index spokojenosti zákazníka (CSI)** se vzorcem:

$$\varepsilon_j = \frac{\sum_{i=1}^n v_{ij} \cdot x_{ij}}{z \sum_{i=1}^n v_{ij}} \quad [3.1]$$

Zdroj: [8]

kde

- ε_j index spokojenosti zákazníka j
- v_{ij} váha i-té měřitelné proměnné pro j-tou hodnotu
- x_{ij} hodnota měřitelné proměnné
- z počet použitých stupňů ve škále
- n počet měřitelných proměnných

Polaritní profil

Využívá se poměrně často jako zjednodušená podoba sémantického diferenciálu. Pracuje přímo s předpokládanými významnými bipolárními charakteristikami, kterých obvykle bývá 5 až 10. Účelem polaritního profilu je přenést představu respondenta (...) do škálové podoby (...). S takovými daty je pak možné statisticky pracovat daleko snadněji než s volným slovním vyjádřením. [6]

Obr. 3.2 Příklad polaritního profilu

	1	2	3	4	5	6	7	
důvěryhodná	5%	12%	16%	21%	32%	8%	6%	nedůvěryhodná
silná	9%	28%	25%	18%	10%	7%	3%	slabá
stabilní	9%	10%	11%	34%	33%	9%	2%	nestabilní

Zdroj: [6]

Metoda vnímaných diferencí

Metoda vnímaných diferencí vychází ze dvou teoretických přístupů – Vroomovy teorie očekávání a Festingerovy teorie kognitivní disonance (poznávacího nesouladu). [11]

S pomocí těchto teorií byla vytvořena metoda vnímaných diferencí, která je založena na hodnocení dvou základních parametrů – spokojenosti respondentů s kvalitou jednotlivých faktorů a důležitosti jednotlivých faktorů.

Hodnocení významnosti jednotlivých faktorů se neprovádí individuálně pomocí numerické škály, která může být zároveň transparentí slovních komentářů (velmi významné – málo významné), ale pomocí posouzení vyhledání tří nejvýznamnějších a tří nejméně významných faktorů. [11]

Respondentovi jsou u každého faktoru nabídnuty čtyři hierarchické úrovně a respondent označuje u daného faktoru nepřijatelnou úroveň, očekávanou úroveň a vnímanou (skutečnou) úroveň. [11]

Metoda satisfakčních pyramid

Významnost faktoru lze určit dvěma postupy. U prvního postupu respondenti sami stanovují významnost jednotlivých faktorů a pak se jedná o tzv. deklarovanou významnost. Druhý postup stanovuje významnost na základě vztahu mezi celkovou spokojeností a dílčími faktory. K ohodnocení tohoto vztahu se využívá korelační analýza. Výhodou druhého postupu je, že může odhalit nesoulad mezi tím, jak respondenti deklarují významnost jednotlivých faktorů a jaký význam jim skutečně přisuzují. Tento nesoulad může být záměrný, respondenti tvrdí něco jiného, než si skutečně myslí, nebo si své postoje nemusí uvědomovat. [12]

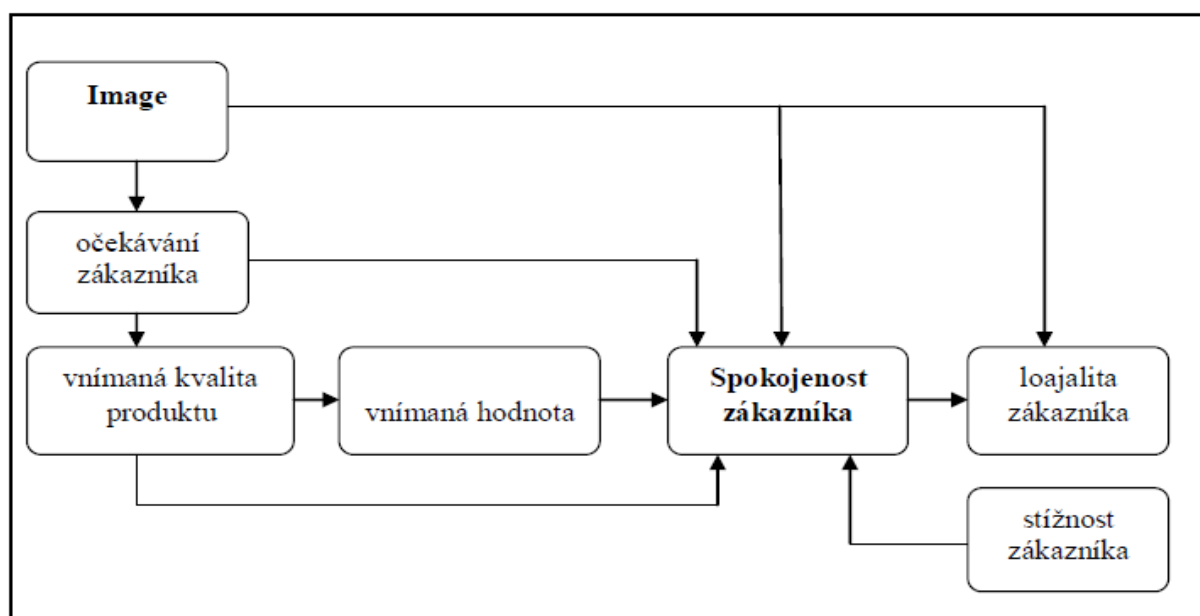
Metoda, která využívá druhého postupu, se označuje jako satisfakční pyramida. Na vrcholu pyramidy je umístěna celková spokojenost, jejíž variabilitu chceme vysvětlit pomocí dílčích faktorů (F1 až F10). Uvedená pyramida je pouze dvouúrovňová, v praxi jsou obvyklé i tři a více úrovňové pyramidy, tzn., že dílčí faktor se rozkládá na další faktory. Je tak možné detailněji sledovat vliv jednotlivých faktorů na celkovou spokojenost. [12]

3.4.2 Modely spokojenosti zákazníka

Evropský model spokojenosti zákazníka

Měření spokojenosti zákazníka se často provádí pomocí indexu spokojenosti zákazníka (ACSI, ECSI). Jedná se o americký a evropský přístup k měření spokojenosti zákazníka. Evropský model spokojenosti zákazníka (ECSI) spočívá v definici celkem sedmi hypotetických proměnných, z nichž každá je determinována určitým počtem proměnných. Vztahy mezi nimi je možno vyjádřit následujícím modelem: [6]

Obr. 3.3 Model spokojenosti zákazníka



Zdroj: [9]

Image představuje souhrnnou hypotetickou proměnnou vztahu zákazníka k produktům, značce nebo firmě. Představuje základ analýzy spokojenosti zákazníka. Je to celková vnímaná představa o značce, produktu či službě. Image je základem pro budování vztahu mezi zákazníkem a nabízeným produktem či službou.

Očekávání zákazníka se vztahuje k představám o produktu, které má individuální zákazník. Očekávání je dnes často výsledkem komunikačních aktivit firmy a předešlých zkušeností a má přímý vliv na spokojenost zákazníka. Obecně je očekávání duševním stavem člověka, který je vystaven neznámému podnětu či situaci.

Vnímaná kvalita zákazníkem (tzv. vnější kvalita) se týká nejen samotného produktu,

ale také všech doprovodných služeb souvisejících s jeho dostupností. Vnímání kvality u vzdělávání je problematické. Zákazníci vzdělávací instituce (nejčastěji studenti) většinou vnímají kvalitu podle toho, v jakém prostředí probíhá výuka. Rozhodující vliv na prostředí má osobnost pedagoga, proces výuky (styl výuky, množství přednášených informací), ale také vybavenost didaktickou technikou.

Vnímaná hodnota je spojena s cenou produktu a zákazníkem očekávaným užitekem. Je možno ji vyjádřit jako poměr ceny a vnímané kvality. V českém vzdělávacím systému je někdy obtížné stanovit cenu poskytované služby, protože veřejné vysoké školství je dosud bezplatné. Místo ceny produktu zde do hry vstupují náklady obětované příležitosti (opportunity costs), v našem případě studenti, místo toho, aby pracovali přesčas nebo šli po práci na další přivýdělek, vzdělávají se, ať už na střední či vysoké škole nebo se jdou učit jazyk.

Stížnosti zákazníka jsou důsledkem nerovnováhy výkonu a očekávání. Právě zde dochází k rozporu mezi očekávanou hodnotou a skutečně poskytnutou službou. Příčiny bývají na obou stranách, jak příliš vysoká očekávání, tak nekvalitní služba.

Věrnost zákazníka vytváří pozitivní nerovnováhou výkonu a očekávání. Projevuje se opakovaným nákupem, zvyklostním chováním, cenovou tolerancí a referencemi jiných zákazníků. Věrnost je jedním z klíčových pojmů konceptu řízení vztahů se zákazníky (CRM – Customer Relationship Management), kdy dostatečně věrní zákazníci opakovaně využívají poskytovaných služeb a jsou pro podnik dostatečně ziskoví. [6]

Model spokojenost-významnost, podobně jako diferenční analýza, využívá kvadrantovou mapu k označení oblastí vyžadujících zlepšení srovnáním úrovně spokojenosti a významnosti u různých měřených vlastností. Zdůrazňuje význam znalosti vlastností, které pokládají zákazníci za nejvýznamnější, vedle těch, v nichž organizace dosahuje špatných výsledků. Model spokojenost-významnost zkoumá vztah mezi významností a spokojeností. Akční priority se určují grafickým znázorněním, přičemž nejvyšší akční prioritu získávají položky s vysokou významností a nízkou spokojeností. [20]

Obr. 3.4 Příklad modelu spokojenost-významnost

↑ Spokojenost	Kvadrant přemotivovaných faktorů	Kvadrant motivátorů
	Kvadrant marginálních příležitostí	Kvadrant konkurenčních příležitostí
	Významnost→	

Zdroj: podle [21]

Model SERVQUAL byl vyvinut pro hodnocení kvality služeb a umožňuje hodnotit různé prvky kvality. Před využitím služby zákazník na příslušné škále, např. od 1 do 10 uvede, jakou úroveň příslušné služby očekává a po využití služby uvede, na jaké úrovni mu služba byla ve skutečnosti poskytnuta.

Mohou nastat tři případy hodnocení:

1. Způsob poskytnutí služby se shoduje s očekáváním zákazníků.
2. Očekávání kvality poskytnuté služby bylo vyšší než kvalita obdržené služby.
3. Hodnocení poskytnuté služby převýšilo očekávání.

Pokud je reálné hodnocení kvality vyšší než očekávané, je to znamením dobré kvality, vlastnostem je možné přiřadit různou váhu – podle významu, jakou jim zákazník přikládá. [9]

Obr. 3.5 Model SERVQUAL

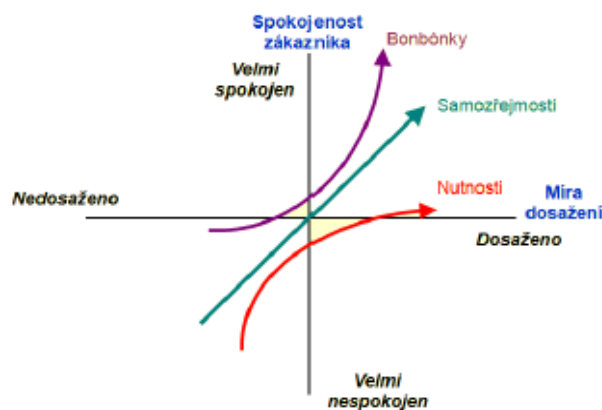
Vlastnosti	Váha	Očekávaná úroveň	Celkem bodů	Skutečná úroveň	Celkem bodů
Hmotné prvky	1	7	7	5	5
Spolehlivost	4	6	24	7	28
Schopnost reakce	2	4	8	3	6
Jistota	1	9	9	8	8
Pochopení	2	9	18	10	20
Celkem bodů	10		66		67

Zdroj: [9]

KANO model spokojenosti zákazníka zdůrazňuje různorodost požadavků zákazníků podle jejich významu pro spokojenost. Tento model se orientuje na Maslowovu hierarchii potřeb, podle níž se člověk může nacházet na různé úrovni potřeb s různými prioritami.

Stupeň spokojenosti zákazníka a stupeň splnění požadavků zákazníků jsou nosnými dimenzemi, které určuje KANO model. [10]

Obr. 3.6 KANO model



Zdroj: [23]

Bonbónky jsou atributy, které zákazník nečeká a překvapí ho. Malé množství této složky může i výrazně zvýšit zákaznickou spokojenost. Pokud je však nedostane, jeho spokojenost se nesníží.

Samozřejmosti jsou atributy, které zákazník vždy očekává, míra dosažení je přímo úměrná spokojenosti.

Nutnosti jsou malým množstvím atributů, které zákazník vyžaduje, a pokud by je nedostal, je nespokojen a odchází ke konkurenci.

4 Metodika shromažďování dat

Pro účely bakalářské práce byl proveden kvantitativní výzkum zaměřený na zjištění spokojenosti studentů oboru andragogika se svým studijním oborem. Výzkum probíhal ve dvou fázích – přípravné a realizační.

4.1 Přípravná fáze

4.1.1 Definování problému

Cílem výzkumu bylo zjištění dílčích spokojeností studentů se studijním oborem. Výzkum byl proveden formou dotazníkového šetření; dotazník je strukturován na jednotlivé sekce, kterými zjistíme dílčí spokojenosti i celkovou spokojenost studentů.

4.1.2 Hypotézy výzkumu

Před zahájením samotného výzkumu byly formulovány předpoklady, které byly základem pro tvorbu dotazníku. Z těchto předpokladů byly také vytvořeny hypotézy, které výzkumem byly buď vyvráceny, nebo potvrzeny:

H₁: Spokojenost s přínosností jednotlivých předmětů nezávisí na pohlaví.

H₂: Průměrná hodnota spokojenosti studentů s odborností vyučujících je vyšší než 3.

H₃: Neexistuje závislost mezi ročníkem studia a spokojeností se studiem jako celkem.

H₄: Neexistuje závislost mezi věkovou kategorií studentů a celkovou spokojeností s obsahem předmětu.

4.1.3 Časový harmonogram výzkumu

Tab. 4.1 Časový harmonogram výzkumu

	srpen	září	říjen	listopad	prosinec	leden
Definování problémů a cíle výzkumu						
Plán výzkumu						
Tvorba dotazníku						
Pilotáž						
Sběr dat						
Analýza dat						
Kontrola						

Časový harmonogram výzkumu koresponduje s tím, že výzkum byl připraven již v létě roku 2011, kdy byl pro plánování výzkumu dostatek času. Zahájen byl však až v prosinci 2011 na konci zimního semestru proto, aby dotazník mohli vyplnit všichni studenti oboru, včetně studentů prvního ročníku bakalářského studia.

4.1.4 Plán výzkumu

Přípravná fáze

V přípravné fázi výzkumu byl specifikován výzkumný záměr, tedy měření spokojenosti studentů, byl definován řešený problém a cíl výzkumu, byl naplánován časový harmonogram výzkumu.

Hlavním úkolem přípravné fáze bylo vytvoření dotazníku. K výzkumu byl použit dotazník, který byl využit při měření spokojenosti na Ekonomické fakultě VŠB-TUO v roce 2003. Dotazník byl však přizpůsoben tomuto výzkumu. Použitý dotazník se liší od běžně používaných dotazníků k měření spokojenosti v kvalifikačních pracích studentů vysokých škol (ale také dotazníků některých agentur provádějících výzkum trhu), zaměřuje se na analýzu hlavních faktorů ovlivňujících celkovou spokojenost, a neobsahuje množství marginálních položek, které s celkovou spokojeností přímo nesouvisí.

Tento dotazník je ve výzkumu použit ve třech variantách. Podle ročníku studia se liší v počtu otázek týkajících se jednotlivých předmětů, protože s rostoucím ročníkem narůstá

počet hodnocených předmětů. Dotazník pro třetí ročník, který je nejobsáhlejší, se skládá z 19 otázek. Otázky 1 – 12 jsou otázky zkoumající celkovou a dílčí spokojenost s předměty a každá z otázek obsahuje 12 podotázek. U těchto otázek zkoumajících spokojenost byla použita pětistupňová škála namísto původně zamýšlené sedmistupňové. Důvodem bylo to, že elektronický dotazník nabízí nanejvýš škálu o pěti stupních. Otázky 13 a 13a zjišťují, zda by respondenti uvítali specializaci studia a pokud ano, tak je jim umožněn výběr z nabízených možností. Otázky 14 – 19 jsou segmentačními otázkami a dotazují se na pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, okres, ve kterém respondenti bydlí, a obor zaměstnání.

Velikost souboru

Cílovou skupinou výzkumu byli všichni studenti oboru andragogika na Pedagogické fakultě Ostravské univerzity. V době šetření (prosinec 2011 - leden 2012) se jedná o skupinu 93 studentů ze všech tří ročníků studia. V době plánování tohoto výzkumu, v srpnu 2011, se počítalo s tím, že základní soubor by měl čítat 110 studentů. V průběhu semestru však zanechalo studia více studentů, než se předpokládalo, a také do prvního ročníku nastoupilo méně studentů, než jak tomu bylo v předchozím roce. To je také vysvětlením toho, proč nebyla naplněna požadovaná hranice 100 respondentů. Základní soubor tedy tvoří všichni studenti andragogiky na Pedagogické fakultě Ostravské univerzity. Výběrový soubor je množina respondentů, která vyplnila dotazník, a čítá 80 studentů.

Způsob a místo sběru dat

Ke shromažďování dat pro hodnocení spokojenosti studentů s výukou byl využit elektronický dotazník, který byl umístěn na samostatné webové stránce. Dotazník byl přístupný v prosinci roku 2011 a lednu roku 2012. Termín nebyl zvolen náhodně, protože na konci roku již mají studenti absolvovány předměty daného semestru (někteří mají už i zkoušku) a jsou tedy způsobilí předměty hodnotit. Přestože bylo vyplnění dotazníku dobrovolné, domnívám se, že návratnost byla velmi vysoká, do výzkumu se zapojilo 86 % všech studentů. Další informace o počtu a struktuře respondentů jsou patrné z obr. 5.2.

Předvýzkum

Poté, co byl vytvořen dotazník, bylo nutné otestovat jej na vzorku pěti respondentů.

K pilotáži došlo v posledním týdnu měsíce listopadu 2011. Cílem bylo zjistit, zda respondenti rozumí všem otázkám, jestli jsou otázky dobře řazeny za sebou a zda se respondenti v dotazníku dobře orientují. Po vyhodnocení předvýzkumu došlo k drobným úpravám v dotazníku. Oslovení respondenti se shodovali, že předložený dotazník je přehledný a srozumitelný.

4.2 Realizační fáze

Sběr dat

Sběr dat probíhal od 12. prosince 2011 do 10. ledna 2012. Vzhledem k tomu, že ani základní soubor bohužel nedosahoval potřebného počtu respondentů, (93 respondentů namísto požadovaného počtu 100 respondentů), bylo hlavním cílem získat, co nejvíce odpovědí. Všichni jedinci základního souboru byli osloveni a ve skutečnosti odpovědělo 80 respondentů, což znamená návratnost 86 %. Respondenti byli dotazováni elektronicky prostřednictvím emailu, ve kterém byl umístěn odkaz na samostatnou webovou stránku s dotazníkem. V emailu tedy nebyl žádný dokument, který by bylo třeba vyplnit a poslat zpět, tak jak je to u studentských výzkumů často běžné. Dotazník umístěný na samostatné stránce je uživatelsky příjemnější a měl by také zajistit vyšší návratnost, která u elektronického dotazování bývá nižší, než při použití klasických dotazovacích metod. K vytvoření dotazníku a jeho umístění na web bylo využito služby Dokumenty Google.

Nicméně míra návratnosti je překvapivě vysoká a je nutné poznamenat, že struktura výběrového souboru poměrně přesně kopíruje strukturu základního souboru podle [segmentačních charakteristik respondentů. Po kontrole správnosti vyplnění byly odpovědi v dotaznících kódovány a převedeny do datové matice. Datová matice byla vytvořena v tabulkovém procesoru MS Excel a následně byla převedena do statistického software SPSS, ve kterém byla data analyzována.

Struktura výběrového souboru

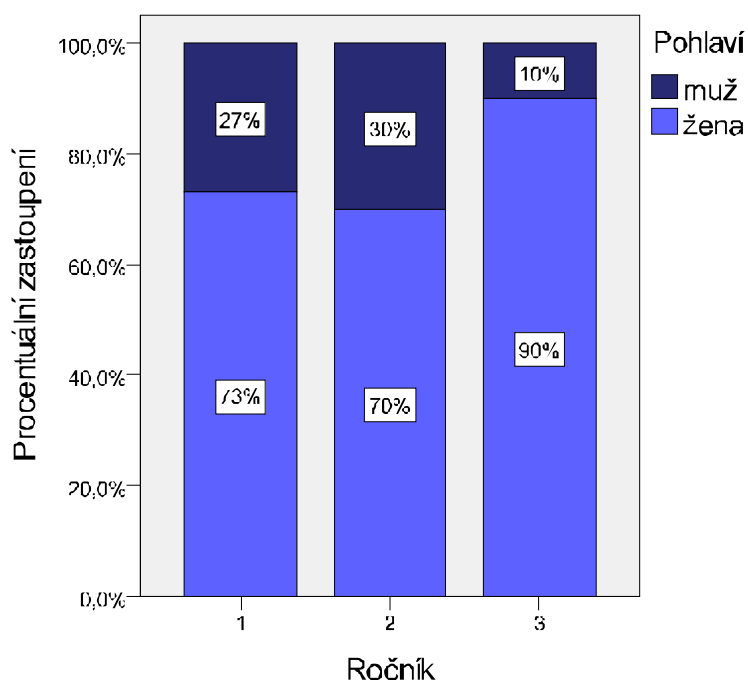
Ve výběrovém souboru zcela převažují ženy – studentky. Tvoří 76,5 % všech oslovených respondentů, kdežto muži se podílí jen na 23,5 %. V základním souboru je podíl žen mezi studenty 80 % a podíl mužů 20 %.

Podle počtu studentů v jednotlivých ročnících je nejpočetnější 2. ročník, ve kterém je zapsáno 38 studentů a ve výběrovém souboru 30 respondentů. Následuje první ročník se 35 studenty a 30 respondenty. Nejméně početný je třetí, poslední, ročník, který navštěvuje 20 studentů a ve výběrovém souboru je i stejný počet respondentů.

Rozdílné počty studentů v každém z ročníků jsou způsobeny tím, že v jednotlivých letech byl obor andragogika otevírán pro různé počty studentů a na počet studentů ve třetím ročníku má vliv také studijní neúspěšnost a zanechání studia, protože v roce 2009 nastoupilo do studia 27 posluchačů a dnes jich studuje jen 20, tedy 74 %. Bližší informace o počtu uchazečů a zapsaných studentů uvádí tabulka 2.3 v kapitole 2.2.

V andragogice, stejně jako v jiných humanitních oborech, převládají ženy – studentky. Vysvětlením, proč tomu tak je, může být, že pracovní pozice vykonávané absolventy studia andragogiky (vzdělávání dospělých, personalistika, práce v kultuře, organizace vzdělávacích akcí apod.) jsou spíše doménou žen, než mužů.¹⁰

Obr. 4.1 Struktura respondentů výzkumu podle pohlaví a příslušnosti k ročníku

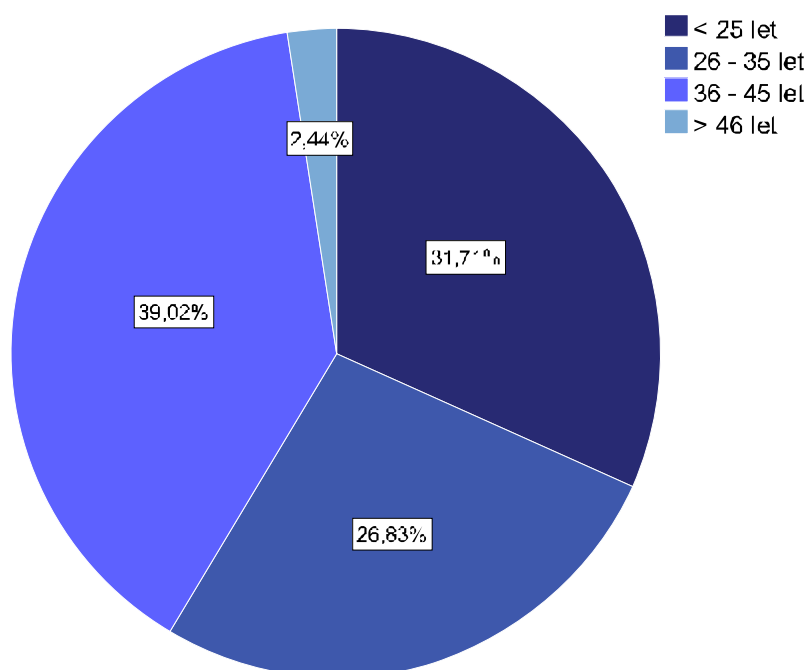


¹⁰ Malá poznámka ke studijní neúspěšnosti mužů. Je s podivem, že právě muži – studenti jsou v tomto studijním oboru poměrně neúspěšní. Na příkladu třetího ročníku můžeme uvést, že z celkového počtu 7 neúspěšných studentů bylo 5 mužů a jen 2 ženy (z toho 1 žena zanechala studia hned po zápise). To, proč právě muži zanechávali studia tak často a proč nebyli ve studiu úspěšní, by však bylo tématem jiného výzkumu.

Obr. 4.2 Srovnání velikosti a struktury základního a výběrového souboru

	Výběrový soubor						Základní soubor					
	Absolutní četnost			Relativní četnost			Absolutní četnost			Relativní četnost		
	muži	ženy	Σ	muži	ženy	Σ	muži	ženy	Σ	muži	ženy	Σ
1. ročník	8	22	30	10%	27,5%	37,5%	8	27	35	9%	29%	38%
2. ročník	9	21	30	11%	26,5%	37,5%	9	29	38	10%	31%	41%
3. ročník	2	18	20	2,5%	22,5%	25%	2	18	20	2%	19%	21%
Celkem	19	61	80	23,5%	76,5%	100%	19	74	93	21%	79%	100%

Věková struktura studujících oboru andragogika příliš nevybočuje ze standardů jiných oborů konaných v kombinované (či distanční) formě studia. Největší podíl mají studenti s věkovým rozpětím 36 až 45 let, který tvoří 39 % všech respondentů. Druhou nejpočetnější skupinou jsou studenti mladší 25 let, tato skupina obsahuje 32 % všech respondentů. Početný je rovněž segment studentů s věkem od 26 do 35 let, který tvoří 27 % celkového počtu respondentů. Naprosto okrajovou skupinou jsou studenti nad 46 let, kterých je pouze 2,5 %.

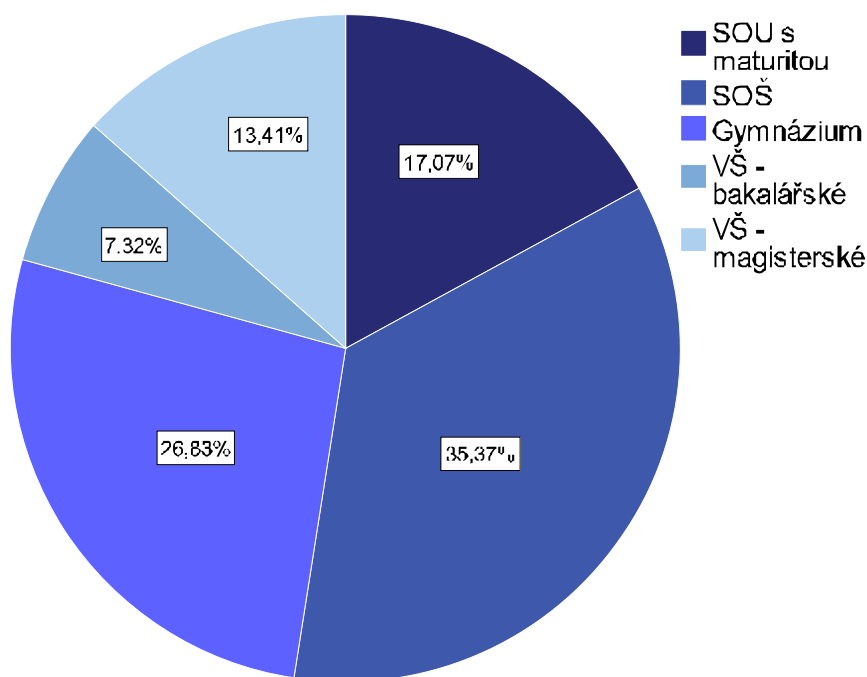
Obr. 4.3 Struktura respondentů podle věku

Zajímavé informace poskytují odpovědi o nejvyšším dosaženém vzdělání respondentů. O otevírání se škol stále většímu množství studentů svědčí také to, že se snižuje úroveň jejich

předchozího dosaženého vzdělání, což je ve vztahu s úrovní nabytých školních znalostí. To potvrzuje i uvedený graf (obr. 4.4), kdy 17 % respondentů je absolventy pouze učiliště s maturitou nebo samostatných tříletých učebních oborů doplněných nástavbou ukončenou maturitní zkouškou. Tato dříve naprosto marginální skupina studentů dnes zaujímá v některých studijních oborech poměrně podstatný podíl.¹¹ Početná je taktéž skupina respondentů s úplným středním odborným vzděláním, která tvoří 35 %, následovaná absolventy gymnázií s podílem 27 %. Další specifickou skupinou jsou respondenti, kteří už vysokoškolské vzdělání mají, ale studují další bakalářský studijní obor. Tento segment tvoří [7 % u respondentů s absolvovaným bakalářským studiem a 13 % respondentů s absolvovaným magisterským studiem.

Obory vysokoškolského vzdělání respondentů jsou značně různorodé: fyzika, informatika, ekonomické obory, sociální práce, francouzský jazyk, učitelství pro základní i střední školy, stavební inženýrství.

Obr. 4.4 Struktura respondentů podle nejvyššího dosaženého vzdělání

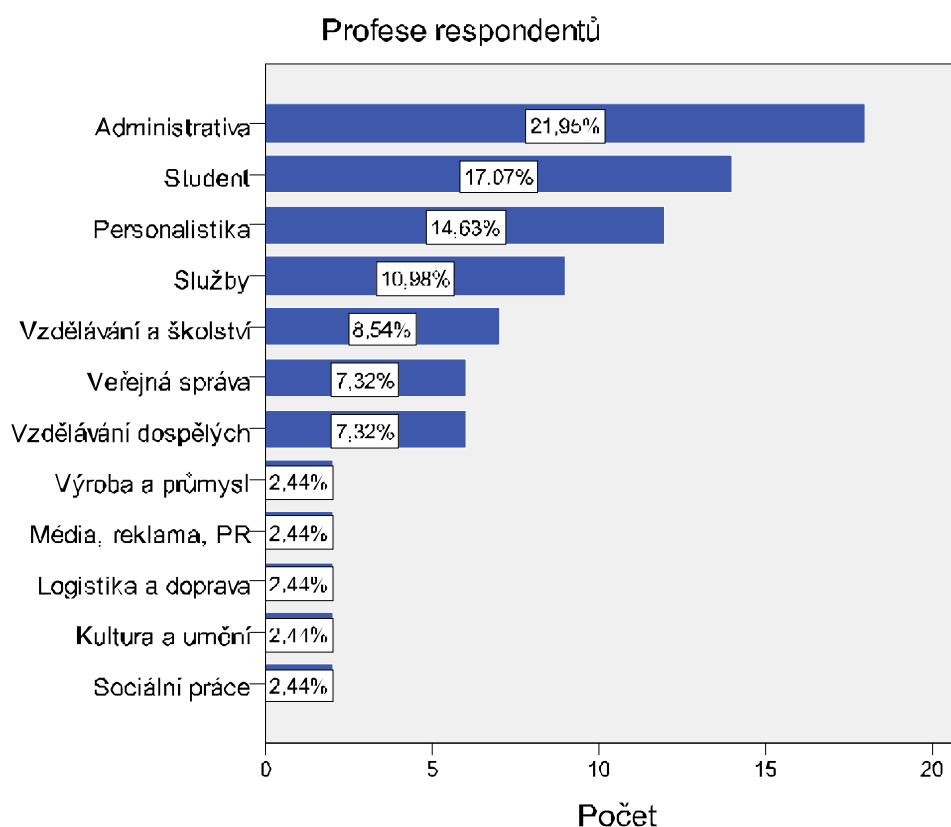


Značná část respondentů (22 %) pracuje v oblasti administrativy, personalistiky (15 %)

¹¹ Viz. některá z publikací o komparativní pedagogice, či vzdělávací politice. Např. PRŮCHA, Jan. *Srovnávací pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006, 263 s. ISBN 80-736-7155-7.

a vzdělávání dospělých (7 %), v součtu 44 % respondentů. Tyto skupiny získané vědomosti dobře využijí ve své profesi a studium andragogiky je pro ně přínosné. Velmi početnou skupinou jsou respondenti se statusem studenta (17 %), kteří studují ještě další vyšší odbornou nebo vysokou školu. Práci v oblasti služeb deklaruje 11 % respondentů, v oblasti vzdělávání a školství (mimo vzdělávání dospělých) pracuje 9 % dotazovaných a ve veřejné správě 7 % respondentů. Ostatní skupiny profesí jsou méně významné, v součtu zahrnují 12 % dotazovaných.

Obr. 4.5 Profese respondentů

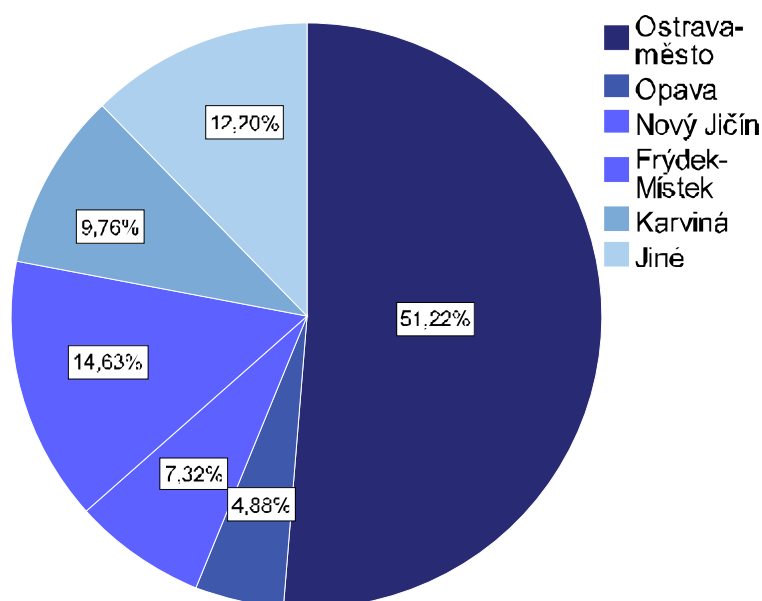


Zjišťování informací o místě bydliště poskytuje informace pro plánování organizace výuky v kombinovaném studiu, tedy jakou frekvenci výuky zvolit, kolik hodin v jednom výukovém dni a také čas konání výuky (dopoledne či odpoledne). Z výzkumu vyplývá, že 51 % respondentů bydlí v okrese Ostrava-město a doprava do školy jim nečiní větších obtíží, protože kromě auta mohou využít také městskou hromadnou dopravu. Ostravská univerzita má výukové prostory na více místech Ostravy, ale vzhledem k centralizaci Pedagogické fakulty v minulých letech probíhá výuka na ul. Fráni Šrámka v Ostravě-Mariánských Horách.

Tato lokalita je dobře dostupná autem i všemi prostředky městské hromadné dopravy, tramvají je přímo dostupná jak z nádraží Ostrava-Svinov, tak i z Hlavního nádraží a rovněž z Ústředního autobusového nádraží.

Druhou nejpočetnější skupinou jsou respondenti s bydlištěm v okrese Frýdek-Místek (15 %), následováni respondenty z okresu Karviná (10 %). Dotazovaní z okresů Nový Jičín a Opava se vyskytli méně často – 7 %, resp. 5 %, zato odpověď jiný okres se objevila ve 12 % případů – patří zde respondenti s bydlištěm v okresech Vsetín, Olomouc či Praha.

Obr. 4.6 Struktura respondentů podle okresu, ve kterém bydlí



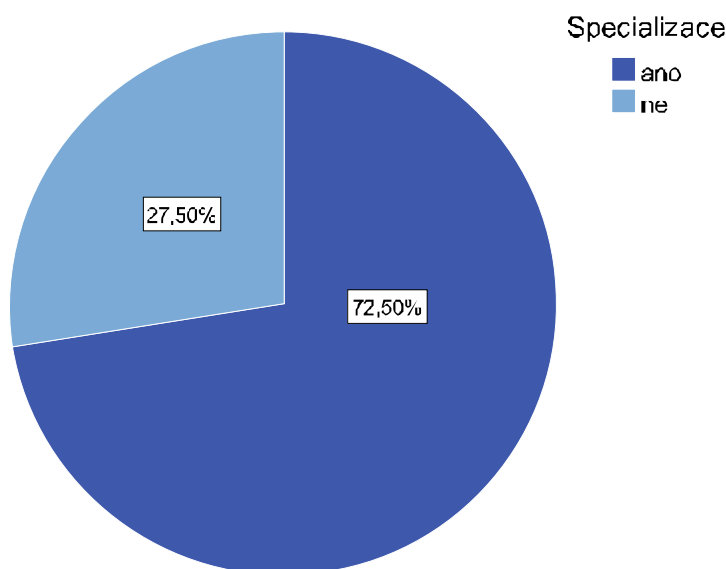
5 Analýza spokojenosti

5.1 Profilace studia

Na Ostravské univerzitě není studium andragogiky nijak profilováno, hlavním zaměřením je vzdělávání dospělých v obecném pojetí. Naproti tomu pražské a olomoucké pracoviště nabízí profilaci do oblasti personálního řízení. Olomoucké pracoviště dříve nabízelo dokonce 4 specializace (ve shodě s Integrálním přístupem k andragogice), ale již více než 10 let se tolik specializací nenabízí. Na otázku „Uvítali byste specializaci studia?“ odpovědělo skoro 73 % respondentů ano, a proto by bylo pro studenty přínosné zabývat se možností otevření specializace studia. Nejschůdnější cestou, jak takové přání studentů zrealizovat, by bylo rozšířit nabídku volitelných předmětů o předměty z té či oné profilace, které by však tvořily celek (modul) o celkovém počtu 6 – 10 předmětů.

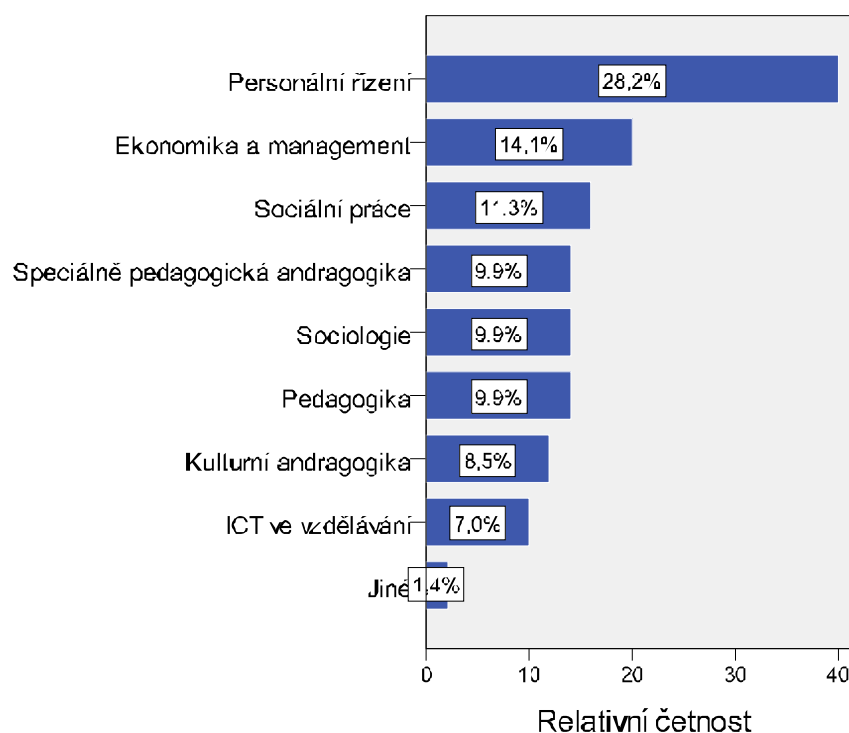
Obr. 5.1 zobrazuje preferované specializace. U této otázky mohli respondenti vybrat více možných odpovědí. Největší zájem by byl o specializaci v oblasti personálního řízení, tato odpověď se vyskytla skoro ve 30 % celkového počtu odpovědí. Zájem je také o specializaci v oboru ekonomika a management, o ostatní specializace je už zájem slabší.

Obr. 5.1 Struktura respondentů podle preferencí specializace studia



V případě nabídnutí specializace studentům by bylo nutné nejen zařadit takové odborné předměty do nabídky volitelných předmětů, ale hlavně sehnat erudované pedagogy, kteří by mohli tuto problematiku přednášet. V současné době bohužel žádný odborník na personální řízení na Pedagogické fakultě Ostravské univerzity nepracuje, a proto by bylo vhodné poohlédnout se po externích vyučujících, kteří mají zkušenosti s praktickou personalistikou a mohli by studentům předávat aktuální a v praxi ověřené informace.

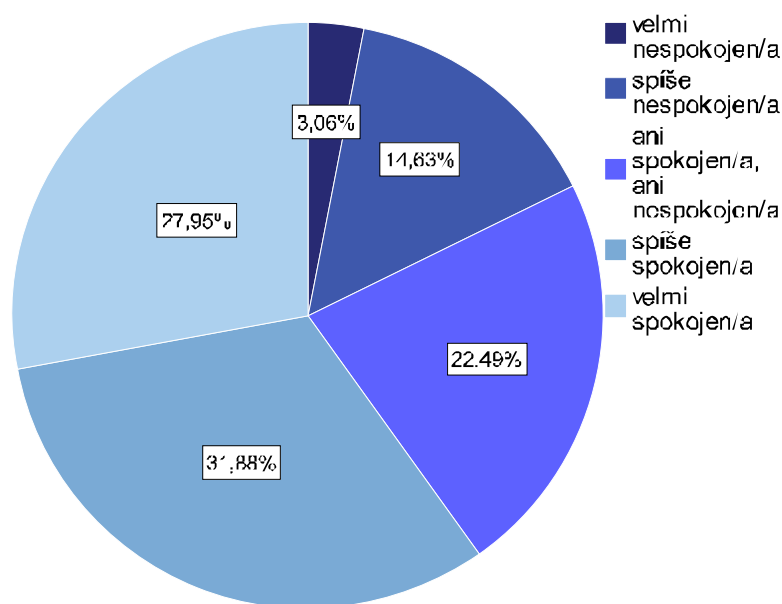
Obr. 5.2 Preferované specializace respondentů



5.2 Celková spokojenost

Celkové hodnocení spokojenosti se vzděláváním v oboru andragogika na Ostravské univerzitě vyznívá poměrně pozitivně, protože většina dotazovaných je spokojena. Celkem je 60 % respondentů spokojeno, z toho je 28 % respondentů dokonce velmi spokojeno a 32 % respondentů spíše spokojeno, 23 % dotázaných se nedokáže přiklonit v hodnocení spokojenosti na pozitivní nebo negativní stranu, 15 % je celkově spíše nespokojeno a velmi nespokojena jsou jen 3 % respondentů.

Obr. 5.3 Rozdělení četnosti celkové spokojenosti respondentů



U tohoto přehledu si všimněme několika trendů: se stoupajícím ročníkem studia klesá spokojenost, což je možné vysvětlit tím, že studenti v prvním ročníku jsou plni očekávání a nadšení, že byli na vysokou školu vůbec přijati, naopak v posledním ročníku, kdy již studenti absolvovali skoro všechny předměty, poznali všechny pedagogy, kteří se na výuce oboru podílí, a proto jsou také méně spokojeni. Z analýzy není na první pohled patrný vztah mezi spokojeností a věkem, zato je vidět souvislost mezi stupněm ukončeného vzdělání a spokojeností, kdy se stoupajícím stupněm ukončeného vzdělání klesá spokojenost, což je možné vysvětlit tím, že se stoupajícím vzděláním stoupají znalosti, přehled, rozhled a zpravidla také zkušenosti studentů (nebo by aspoň měly stoupat) a tím pádem jsou také kritičtější ke studiu a obvykle vědí, že by mnoho věcí šlo dělat lépe a jinak. Tato hypotéza byla otestována na hladině významnosti $\text{sig}(\alpha) = 0,05$ a skutečně existuje závislost mezi celkovou spokojeností a stupněm ukončeného vzdělání.¹² V segmentech „bydliště“ a „profese“ nemá asi moc smysl hledat souvislosti, na první pohled není vidět, že by respondenti s bydlištěm v okrese Ostrava-město, ze kterého je nejlepší dopravní dostupnost do školy, byli výrazně spokojenější, než respondenti z jiných okresů a ani tak u respondentů pracujících v oblasti vzdělávání (ať už dospělých, nebo jiných věkových skupin) a personalistiky není patrná výrazně vyšší či nižší míra spokojenosti se vzděláváním.

¹² viz. Příloha č.1

Obr. 5.4 Index spokojenosti respondentů podle segmentačních charakteristik

CELKEM	celkem	76,9%	PROFESE	Vzdělávání dospělých	75,2%
POHLAVÍ	muž	84,8%		Personalistika	77,6%
	žena	74,2%		Veřejná správa	74,7%
ROČNÍK	1	81,6%		Administrativa	85,5%
	2	79,2%		Kultura, umění	68%
	3	66,1%		Logistika a doprava	66,6%
VĚK	< 25	71,6%		Média, reklama, PR	72 %
	26 - 35	80,7%		Služby	73%
	36 - 45	79,5%		Výroba a průmysl	92%
	> 46	63,4%		Sociální péče	73,4%
VZDĚLÁNÍ	SOU s maturitou	82,2%		Student	74,4%
	SOŠ	84,1%		Vzdělávání a školství (mimo VD)	70,3%
	Gymnázium	71,4%			
	VŠ – bakalářské	69,9%			
	VŠ – magisterské	65,8%			
BYDLIŠTĚ	Ostrava-město	76,9%			
	Opava	74%			
	Nový Jičín	86,2%			
	Frýdek-Místek	78,3%			
	Karviná	71,8%			
	Jiné	74%			

13

5.3 Spokojenost s jednotlivými faktory

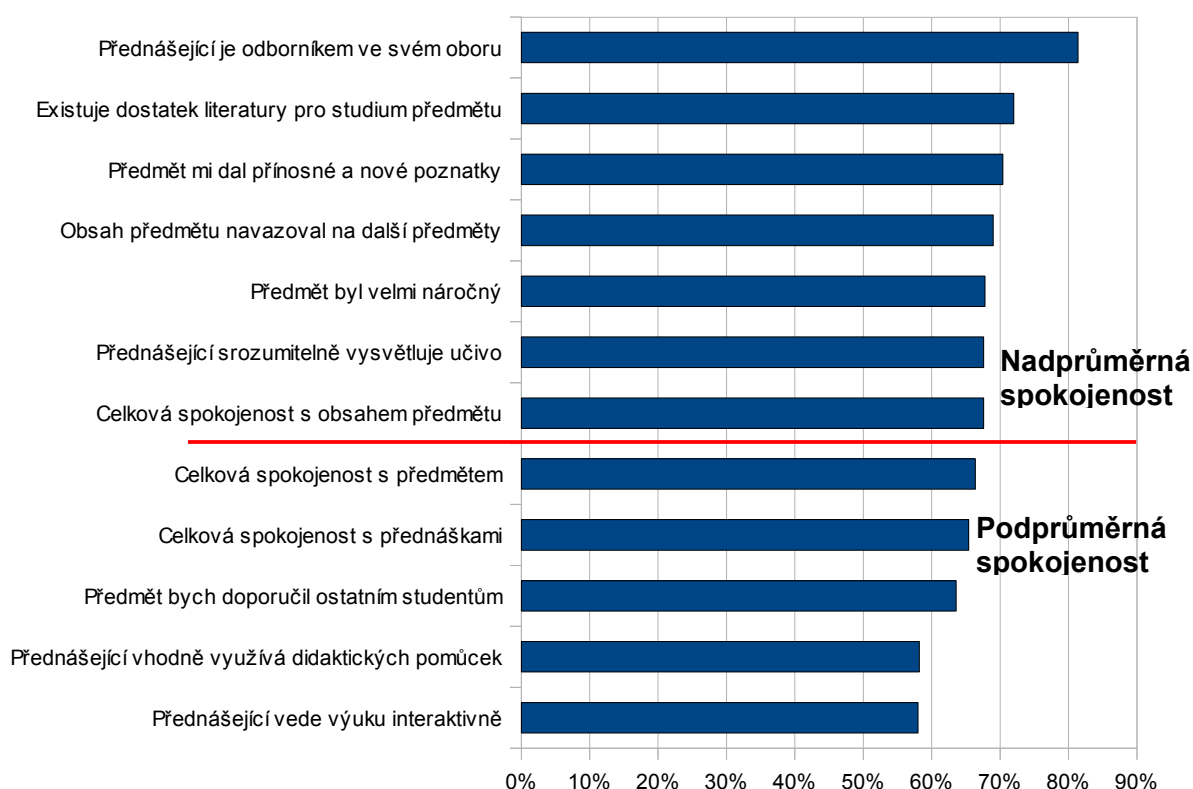
Při analýze spokojenosti jednotlivých faktorů a celkové spokojenosti docházíme k závěru, že průměrná hodnota Indexu spokojenosti je 67,2 %. Vyšší než průměrné hodnoty dosahuje 7 faktorů, nižší hodnoty spokojenosti 5 faktorů. Nejvíce jsou respondenti spokojeni s faktorem „Přednášející je odborníkem ve svém oboru“, kde hodnota spokojenosti dosahovala 81 %. Nejméně spokojeni byli dotázaní s faktorem „Přednášející vede výuku interaktivně“, u kterého byla zjištěna hodnota spokojenosti 58 %.

Pro Ostravskou univerzitu jako vzdělávací instituci je jistě velice příjemným zjištěním,

13 Šedě označené hodnoty mají omezenou vypovídací schopnost, jelikož počet respondentů u těchto segmentů byl nižší než 10.

že dotazovaní oboru andragogika považují většinu pedagogů za odborníky ve svém oboru. To, že respondenti nejsou příliš spokojeni s interaktivností výuky, se dá zčásti vysvětlit tím, že v kombinovaném studiu je nutné v kratším čase vysvětlit stejné množství látky, jako v denním studiu, a proto jde interaktivnost výukových hodin stranou. Druhým důvodem může být také rigidita některých vyučujících, kteří se v kombinovaném studiu spoléhají na přednášku jako na jedinou možnou výukovou metodu.

Obr. 5.5 Základní hodnoty spokojenosti dílčích faktorů a celkové spokojenosti s předměty



Pro hodnocení jednotlivých faktorů spokojenosti byla sestavena přehledná tabulka, ve které jsou uvedeny vyučovací předměty, se kterými byli respondenti nejvíce spokojeni. Absolutním vítězem, který dvanáctkrát obsadil první příčku, je předmět Didaktika. Dosáhl ze všech kategorií průměrné hodnoty 91 %. Důvodem tak vysokého hodnocení je to, že vyučující předmětu je skutečnou odbornicí na didaktiku, která se snaží všechny studenty do výuky aktivně zapojit, k předmětu je dostatek zajímavé literatury a znalosti z tohoto předmětu studenti dále využijí v předmětech Evaluace I., Androedukační diagnostika,

Androdidaktika, Evaluace II. nebo Počítače ve výuce a učení.¹⁴

Na druhém místě co do spokojenosti byl hodnocen předmět Obecná psychologie, který získal hodnotu 86 %. Důvodem ke spokojenosti je to, že předmět vyučuje zkušená pedagožka s dlouhouletou praxí, která učivo zpřístupňuje vyprávěním praktických příkladů ze své praxe podnikové a poradenské psycholožky. Psychologie je v kurikulu andragogiky klíčovým předmětem, je rovněž součástí státní závěrečné zkoušky a vzdělavatelé dospělých využívají znalostí z psychologie téměř neustále. Na tomto místě je však nutné zmínit, že při studiu andragogiky na Ostravské univerzitě jsou vyučovány pouze dva povinné kurzy psychologie (obecná a vývojová psychologie) a dva volitelné kurzy (psychohygiena a kariérní poradenství). Je škoda, že není vyučováno více kurzů psychologie, tak jako na jiných pracovištích. Obvyklým standardem jsou kurzy sociální a pedagogické psychologie, případně také psychologie práce a organizace.

Předmět androdidaktika, který v hodnocení spokojenosti obsadil pomyslnou třetí příčku se ziskem 77 %, navazuje na předmět didaktika a také na předmět profesní andragogika a je zároveň jakýmsi vyvrcholením předchozích předmětů (a proto je také zařazen v 5. semestru studia). Vyučující se didaktikou zabývá celý profesní život a v oblasti androdidaktiky napsal několik učebních textů. Pozitivní hodnocení je možné také přisuzovat aktivnímu průběhu výuky, kdy měl každý student prezentovat vybranou výukovou metodu.

¹⁴ Na tomto místě je vhodné poznamenat, že ve studijním plánu oboru andragogika (bakalářského i magisterského) na jiné české univerzitě se předmět didaktika (nebo jeho ekvivalent obecná didaktika) nevyskytuje. Vyučují se pouze předměty jako androdidaktika nebo profesní či firemní vzdělávání.

Obr. 5.6 Srovnání hodnocení spokojenosti jednotlivých subkategorií (předmětů)

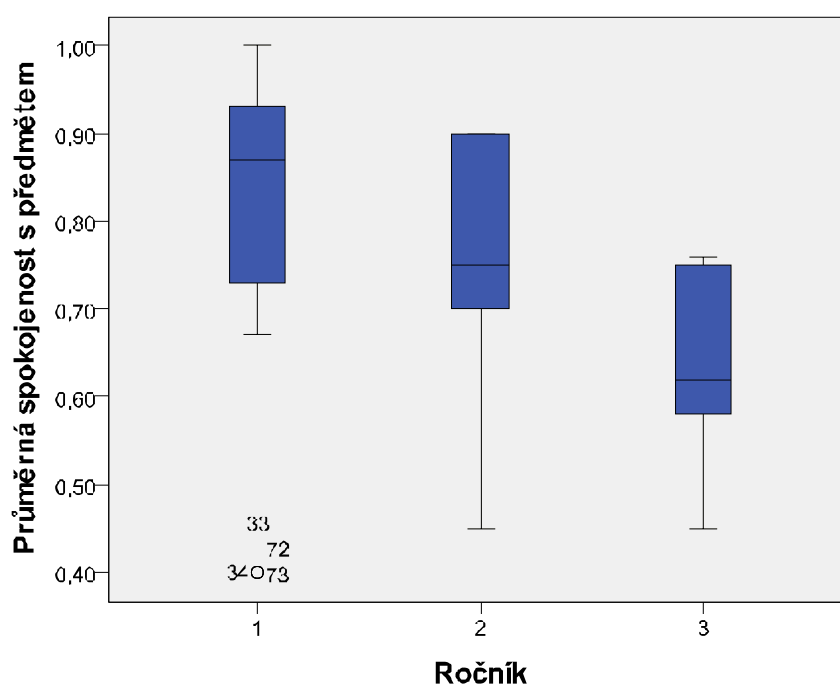
Předmět	Nové a přínosné poznatky	Předmět	Návaznost
Didaktika Obecná psychologie Androdidaktika	93,6 % 84 % 83,8 %	Didaktika Androdidaktika Profesní andragogika	86,4 % 77,6 % 76,2 %
Předmět	Náročnost	Předmět	Literatura
Didaktika Androdidaktika Evaluace I	81,2 % 75 % 73,8 %	Didaktika Androdidaktika Obecná psychologie	88,8 % 87,6 % 86,8 %
Předmět	Celková spokojenost s obsahem	Předmět	Odbornost
Didaktika Obecná psychologie Androdidaktika	91,2 % 84,6 % 81,2 %	Didaktika Evaluace I Obecná psychologie	96,8 % 95 % 91,8 %
Předmět	Srozumitelnost	Předmět	Interaktivnost
Didaktika Obecná psychologie Evaluace I	96,8 % 86,6 % 77,6 %	Didaktika Obecná andragogika Androdidaktika	92,4 % 69 % 67,6 %
Předmět	Didaktické pomůcky	Předmět	Celková spokojenost s přednáškami
Didaktika Androdidaktika Obecná andragogika	85,6 % 73,8 % 67,6 %	Didaktika Obecná psychologie Evaluace I	93,2 % 84,2 % 73,8 %
Předmět	Celková spokojenost s předmětem	Předmět	Předmět bych doporučil ostatním studentům
Didaktika Obecná psychologie Obecná andragogika	92,4 % 86,8 % 76,8 %	Didaktika Obecná psychologie Androdidaktika	92,8 % 85,6 % 75 %

Při hodnocení průměrné spokojenosti s předmětem v závislosti na studovaném ročníku je patrný trend klesající průměrné spokojenosti s předměty se stoupajícím ročníkem studia. Tento jev můžeme vysvětlit tím, že nově příchozí studenti jsou plni očekávání (a také iluzí) co všechno jim škola nabídne, a proto mají tendence hodnotit vysoko. Naproti tomu studenti ve třetím ročníku, kteří už takřka všechny předměty vystudovali, ztratili iluze a vidí rozpor

v tom, co od předmětů (a potažmo od studia) očekávali a co se skutečně dověděli a naučili. Nicméně i v prvním ročníku se objevili 4 respondenti, kteří hodnotili spokojenost s předměty výrazně méně, než zbytek respondentů. V přiloženém box-plot diagramu (obr. 5.7) je tato situace vyznačena extrémní hodnotou v bodě 2.

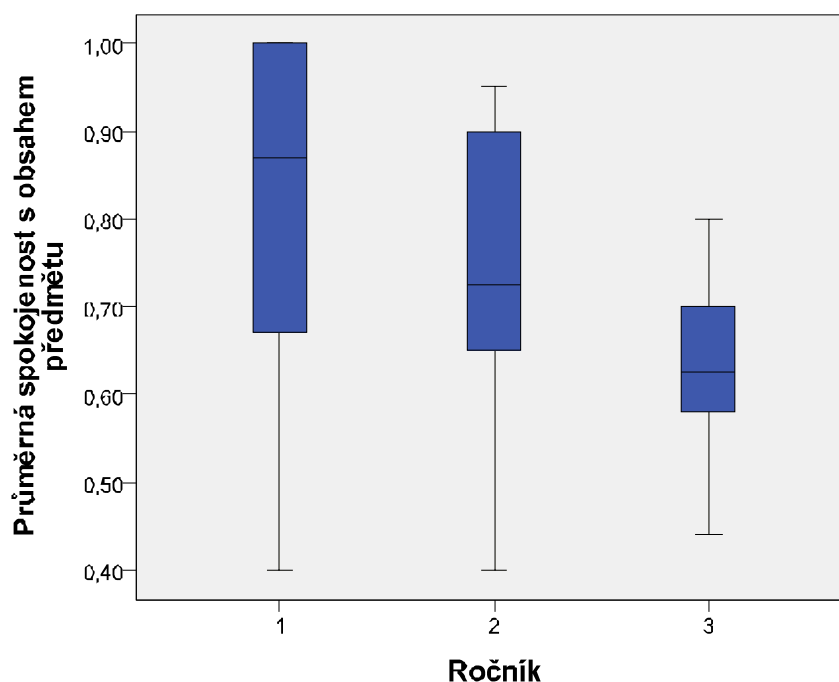
Průměrná spokojenost s předmětem je závislou proměnnou na dalších dílčích faktorech, kterými jsou vždy průměrná spokojenost s obsahem předmětu, spokojenost s novými poznatky, spokojenost s návazností předmětu a spokojenost s náročností předmětu.

Obr. 5.7 Průměrná celková spokojenost s předmětem dle ročníků



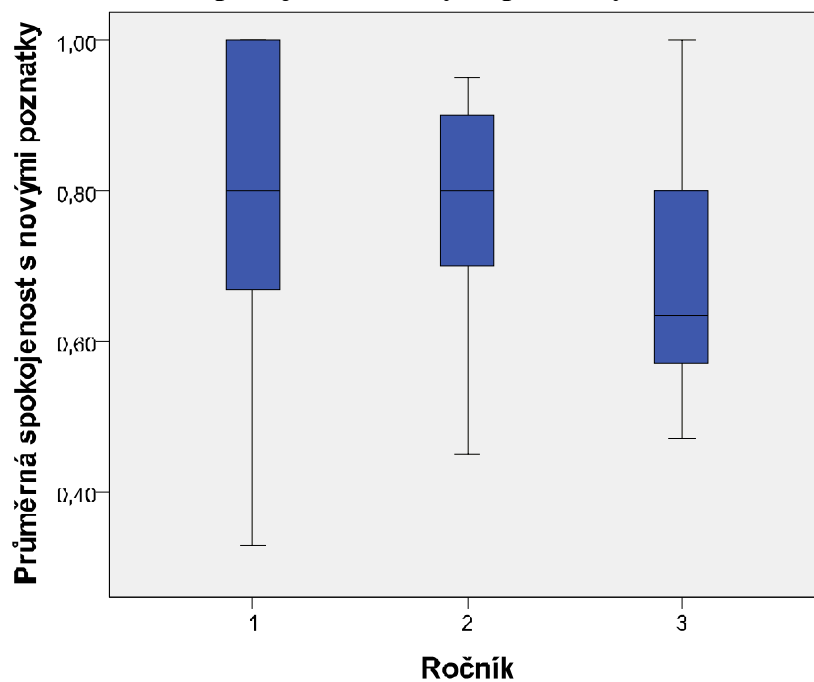
Velice podobný trend jako u průměrné spokojenosti s předmětem je i u prvního faktoru průměrné spokojenosti s obsahem předmětu (obr. 5.8), kde rovněž se stoupajícím ročníkem studia klesá průměrná spokojenost.

Obr. 5.8 Průměrná celková spokojenost s obsahem předmětu dle ročníků



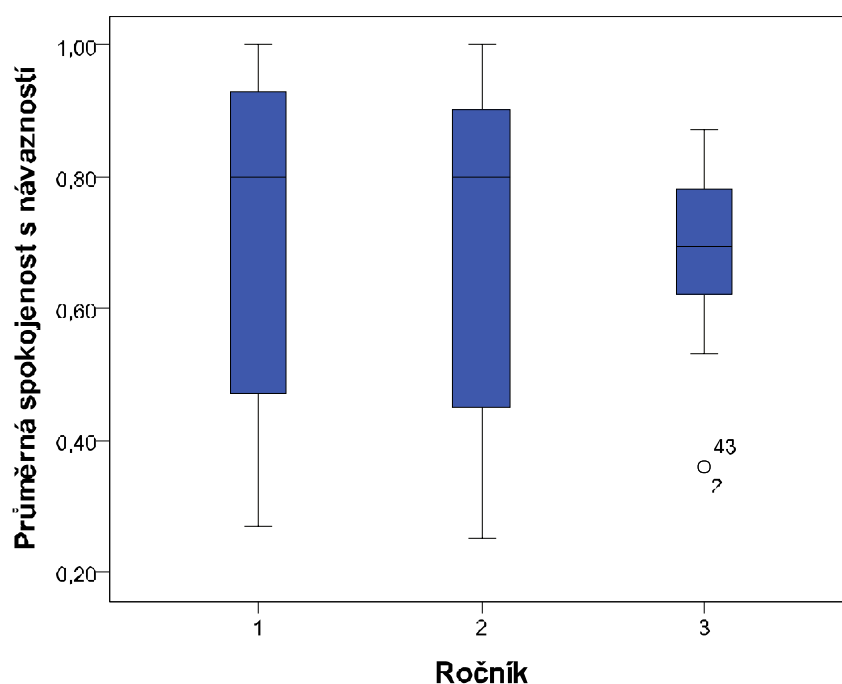
Jinak je už tomu u faktoru průměrná spokojenost s novými poznatky (obr. 5.9), kdy respondenti navštěvující první a druhý ročník hodnotí spokojenost v průměru stejně, ale rozložení horního a dolního kvartilu je rozdílné. Nejkritičtější jsou opět studenti třetího ročníku, kteří hodnotí spokojenost o 15 % méně, než studenti prvních dvou ročníků.

Obr. 5.9 Průměrná celková spokojenost s novými poznatky dle ročníků



U faktoru průměrná spokojenost s návazností předmětů (obr. 5.10) dostáváme podobných výsledků, jako u předchozího případu, ale zde je i rozložení hodnot v horním a dolním kvartilu box-plot diagramu u prvního a druhého ročníku takřka stejné. Výjimkou jsou zase respondenti ze třetího ročníku, kteří hodnotili spokojenost s návazností předmětu dokonce hodnotou menší než 3,5.

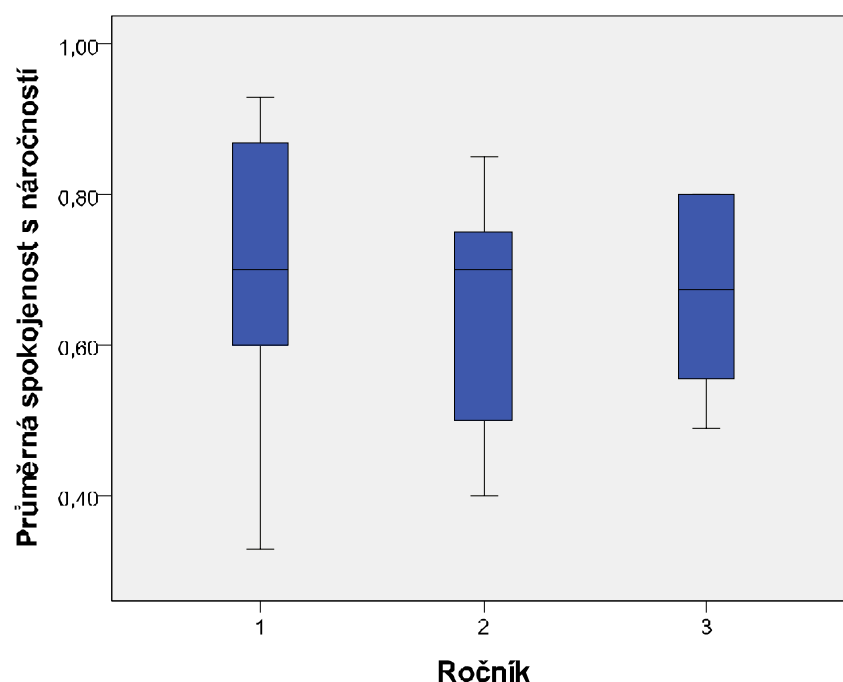
Obr. 5.10 Průměrná celková spokojenost s návazností předmětů dle ročníků



Vzácné shody hodnot průměrné spokojenosti s náročností předmětů dostáváme u faktoru průměrné spokojenosti s náročností předmětu podle ročníků (obr. 5.11), kde průměry nabývaly hodnot na intervalu od 3,26 do 3,56. Je zajímavé, že na rozdíl od předchozích faktorů je průměrná spokojenost s náročností předmětu rozložena rovnoměrněji. Vysvětlení může být dvojit: buď jsou respondenti bez ohledu na ročník studia spokojeni s náročností předmětů zhruba stejně, anebo respondenti volili záměrně prostřední (průměrnou) hodnotu, která vyjadřuje jejich postoj: ani spokojen/a ani nespokojen/a.

Při použití metody satisfakčních pyramid se měření významnosti jednotlivých faktorů provádí pomocí korelace, kdy zkoumáme závislost jednotlivých faktorů (složek) spokojenosti na spokojenost celkovou. Míru korelace vyjadřujeme Pearsonovým korelačním koeficientem, který nabývá hodnot na intervalu od -1 do 1, přičemž čím více se hodnota koeficientu blíží číslu 1, tím je závislost silnější.

Obr. 5.11 Průměrná celková spokojenost s náročností dle ročníků

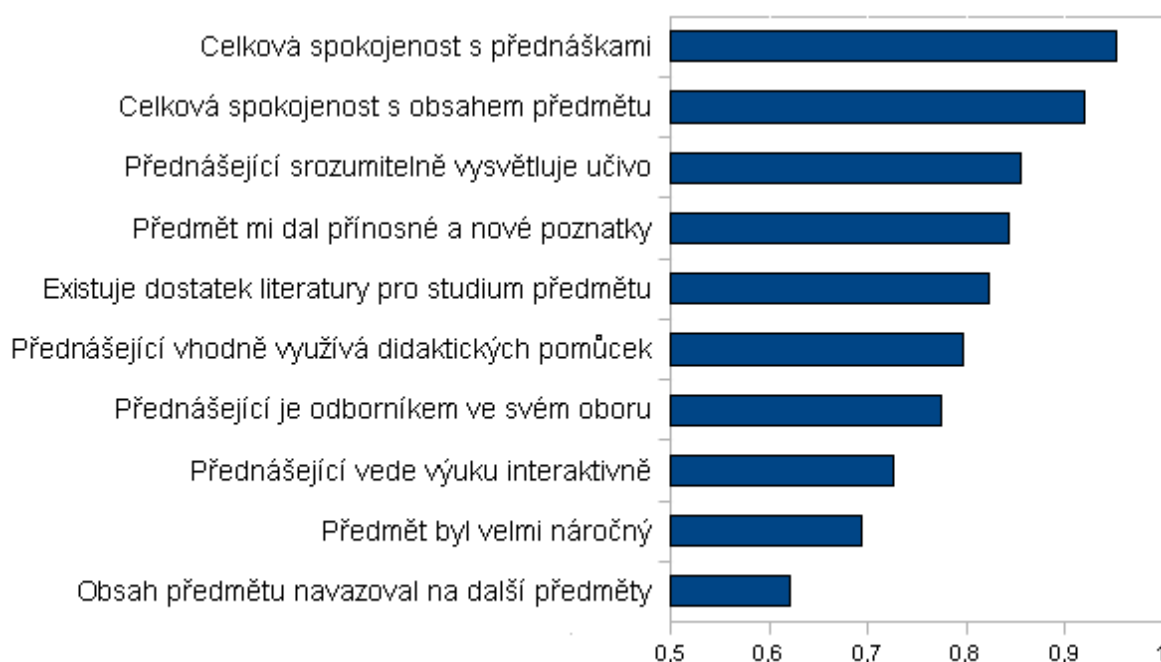


Na základě naší analýzy můžeme konstatovat, že největší vliv na celkovou spokojenost mají faktory celková spokojenost s přednáškami a celková spokojenost s obsahem předmětu, které se však skládají z dalších dílčích faktorů.

Na úrovni dílčích faktorů mají největší významnost spokojenost se srozumitelným vysvětlováním učiva přednášejícím, se získáním nových a přínosných poznatků s dostatečným množstvím studijní literatury a s vhodným využíváním didaktických pomůcek.

Naopak menší důraz kladli respondenti na návaznost předmětu na další předměty, na náročnost předmětu či interaktivnost výuky.

Obr. 5.12 Významnost hodnocení jednotlivých faktorů na celkovou spokojenost



V našem výzkumu nejsou korelace mezi jednotlivými faktory příliš rozdílné, přesto však můžeme sestavit poziční mapu, která je modrými přímkami rozdělena do čtyř kvadrantů v závislost na jejich významnosti na celkovém hodnocení spokojenosti. Přímký zobrazují průměrnou spokojenost s 12 faktory (67,2 %) a průměrnou významnost těchto faktorů (80 %). Do kvadrantů pak můžeme přiřadit faktory podle vlivu.

Obr. 5.13 Poziční mapa dle výzkumné agentury Respond & Co, s.r.o.

Spokojenost ↑	Kvadrant přeinvestovaných faktorů odbornost přednášejícího náročnost návaznost	Kvadrant motivátorů obsah předmětu srozumitelnost přínosné a nové poznatky dostatek literatury
	Kvadrant marginálních příležitostí interaktivnost	Kvadrant konkurenčních příležitostí didaktické pomůcky přednášky
	Významnost →	

Zdroj: podle [21]

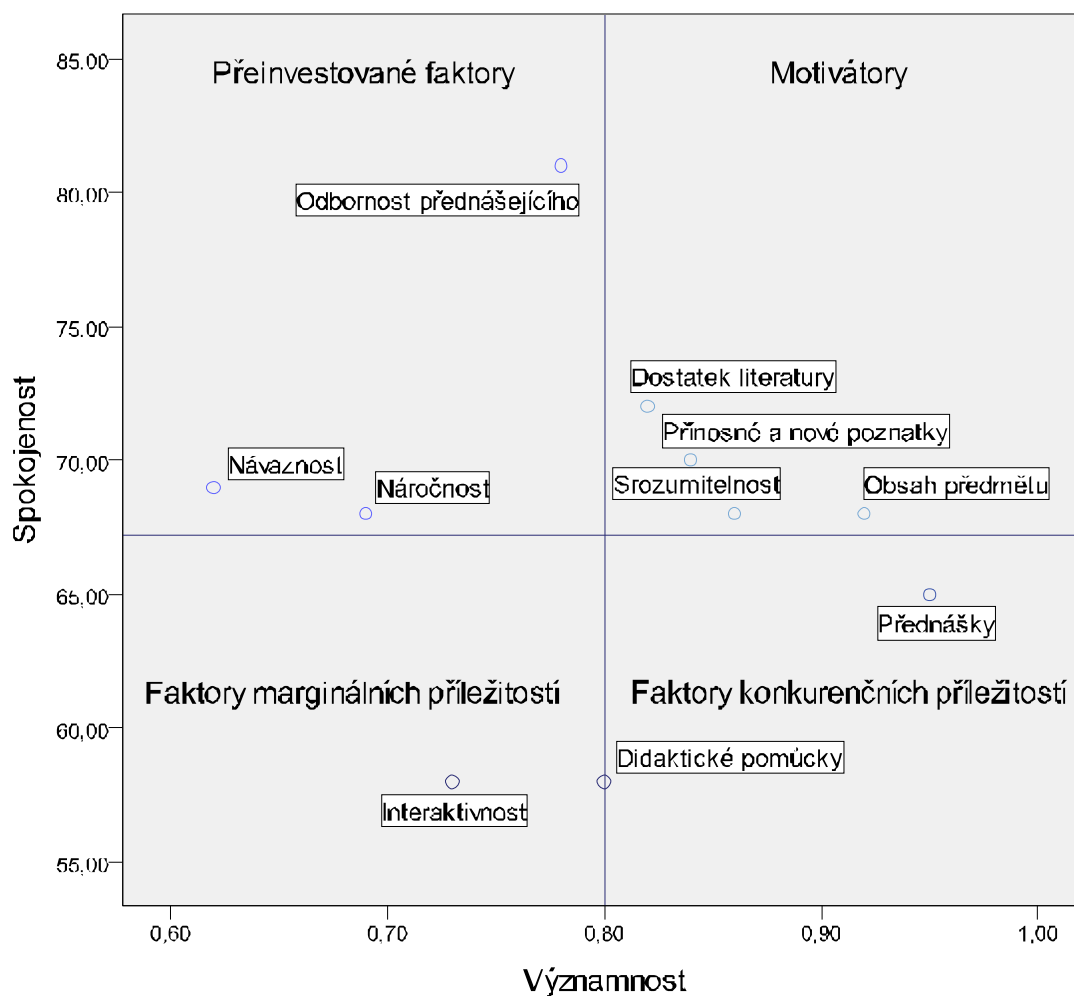
Další varianta poziční mapy využívá dělení kvadrantů podle důrazu na další rozvoj:

Obr. 5.14 Poziční mapa dle výzkumné agentury Ipsos Tambor, s.r.o.

Spokojenost →	Udržení stávajícího stavu odbornost přednášejícího náročnost návaznost	Priority pro komunikaci obsah předmětu srozumitelnost přínosné a nové poznatky dostatek literatury
	Sekundární priority pro další rozvoj interaktivnost	Priority pro další rozvoj didaktické pomůcky přednášky
	Významnost →	

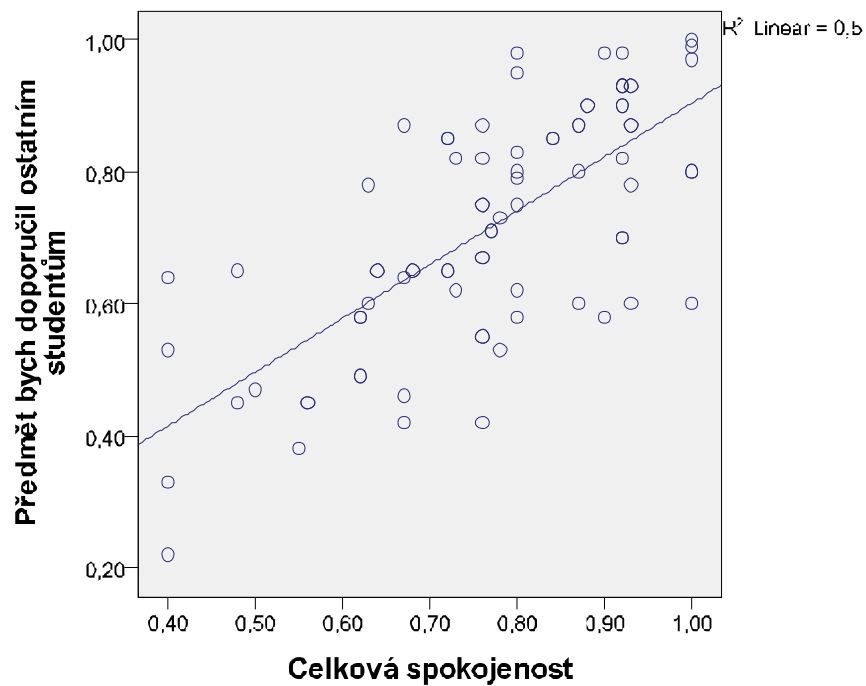
Zdroj: podle [21]

Obr. 5.15 Poziční mapa jednotlivých faktorů spokojenosti



Obr. 5.16 zobrazuje vztah mezi celkovou spokojeností s předmětem a doporučením předmětu ostatním studentům. Mezi proměnnými existuje lineární závislost, kterou vyjadřuje Pearsonův korelační koeficient s hodnotou $R = 0,685$, což vyjadřuje poměrně silnou závislost mezi těmito proměnnými.

Obr. 5.16 Vztah celkové spokojenosti a doporučení



5.4 Vyhodnocení stanovených hypotéz

V kapitole 4.1.2 jsem si stanovil čtyři pracovní hypotézy, které v této kapitole buď potvrdím, nebo vyvrátím. K testování hypotéz byly použity chi-kvadrát (χ^2) test pro nalezení vztahu mezi ordinálními a nominálními daty v kontingenční tabulce a analýza rozptylu pro dvě skupiny ordinálních dat.

H₁: Spokojenost s přínosností jednotlivých předmětů nezávisí na pohlaví.

Nejprve si stanovíme nulovou a alternativní hypotézu:

H₀: Spokojenost s přínosností jednotlivých předmětů nezávisí na pohlaví.

H₁: Spokojenost s přínosností jednotlivých předmětů závisí na pohlaví.

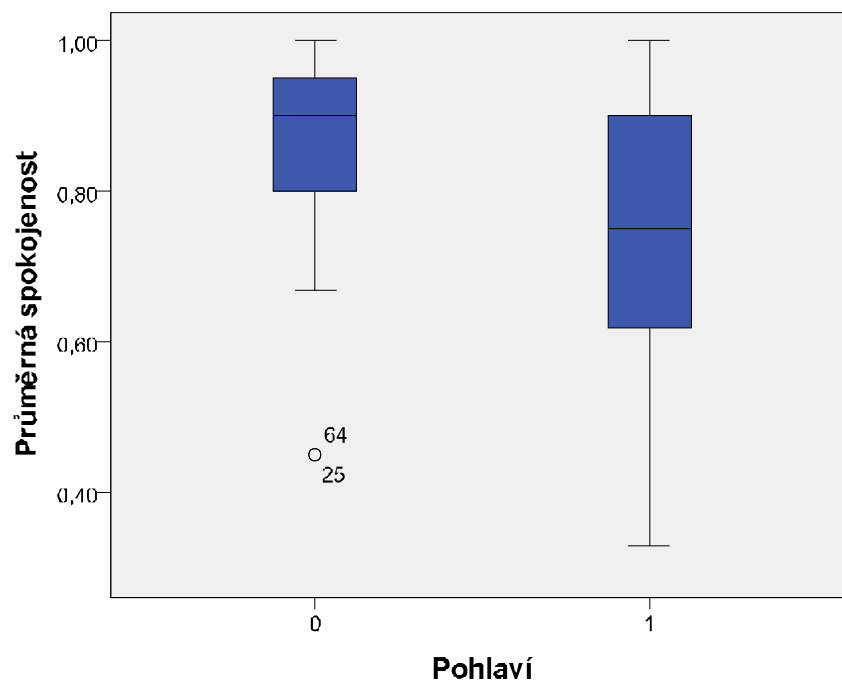
Hypotézu otestujeme chi-kvadrát (χ^2) testem na hladině významnosti $\text{sig}(\alpha) = 0,05$

Obr. 5.17 Chi-kvadrát test k hypotéze H₁

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	30,360	21	0,09
Likelihood Ratio	36,727	21	,018
Linear-by-Linear Association	5,928	1	,015
N of Valid Cases	82		

Protože $\text{Sig } T > 0,05 (\alpha)$, nezamítáme nulovou hypotézu, že spokojenost s přínosností jednotlivých předmětů nezávisí na pohlaví. Zjištěnou skutečnost můžeme zobrazit pomocí box-plot diagramu:

Obr. 5.18 Box-plot diagram k hypotéze H_1



Vidíme, že muži jsou v průměru více spokojeni s přínosností předmětu než ženy. Výjimkou jsou dvě odlehlé hodnoty. Průměrná hodnota spokojenosti mužů byla 85 % a průměrná hodnota spokojenosti žen 74 %.

H_2 : Průměrná hodnota spokojenosti studentů s odborností vyučujících je vyšší než 60 %.

Stanovili jsme nulovou a alternativní hypotézu:

H_0 : Průměrná hodnota spokojenosti studentů s odborností vyučujících není vyšší než 60 %.

H_1 : Průměrná hodnota spokojenosti studentů s odborností vyučujících je vyšší než 60 %.

Hypotézy: $H_0 : \mu = 0,6$ $H_1: \mu > 0,6$

Tuto hypotézu jsme otestovali jednovýběrovým T-testem na hladině významnosti $sig(\alpha) = 0,05$

Obr. 5.19 Jednovýběrový T-test k hypotéze H_2

One-Sample Test						
Průměrná spokojenost s odborností vyučujících	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95 % Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	42,050	81	,000	4,25	4,0447	4,4465

Protože $Sig\ T < 0,1$ (2α) přijímáme alternativní hypotézu a můžeme říci, že průměrná hodnota spokojenosti studentů s odborností vyučujících je vyšší než 60 %, průměrná hodnota Indexu spokojenosti s odborností vyučujících dosahuje hodnoty 85 %, což znamená, že respondenti jsou velmi spokojeni.

H_3 : Neexistuje závislost mezi ročníkem studia a spokojeností se studiem jako celkem.

Stanovíme nulovou a alternativní hypotézu:

H_0 : Neexistuje závislost mezi ročníkem studia a spokojeností se studiem jako celkem.

H_1 : Existuje závislost mezi ročníkem studia a spokojeností se studiem jako celkem.

$$H_0 : E(\alpha_1) = E(\alpha_2) = \dots = E(\alpha_k) = 0$$

$$H_1 : E(\alpha_1) \neq E(\alpha_2)$$

Stanovené hypotézy otestujeme analýzou rozptylu na hladině významnosti $sig(\alpha) = 0,05$.

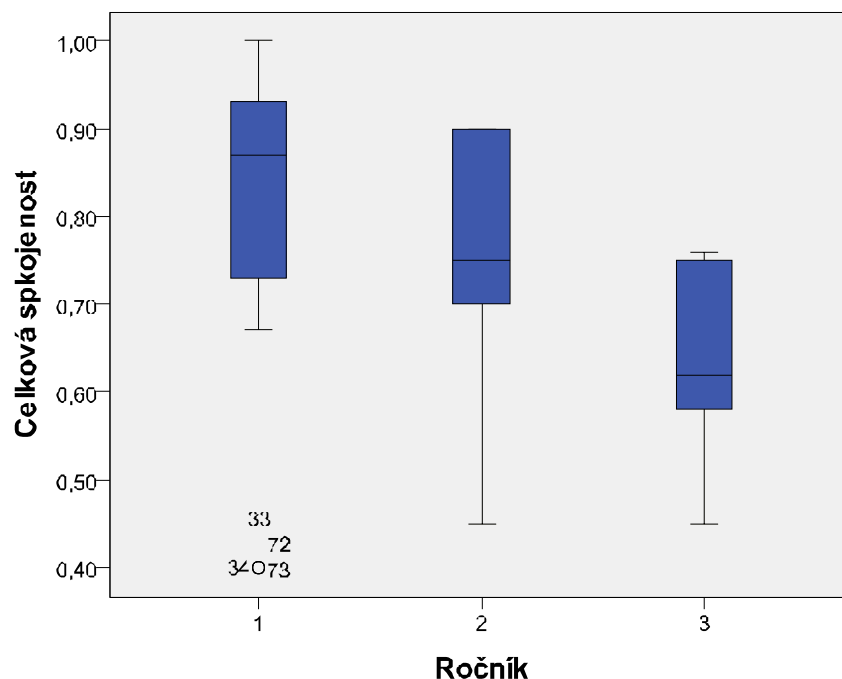
Obr. 5.20 Analýza rozptylu k hypotéze H_3

ANOVA					
Celková spokojenost					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7,845	2	3,923	7,375	,001
Within Groups	40,957	77	,532		
Total	48,802	79			

Protože $Sig F = 0,001$, což je menší než $sig(\alpha) = 0,05$, zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu, že existuje závislost mezi ročníkem studia a spokojeností se studiem jako celkem.

Zjištěnou skutečnost můžeme podpořit grafem, box-plot diagramem:

Obr. 5.21 Box-plot diagram k hypotéze H_3



H_4 : Neexistuje závislost mezi věkovou kategorií studentů a celkovou spokojeností s obsahem předmětu.

Stanovíme hypotézy:

H_0 : Neexistuje závislost mezi věkovou kategorií studentů a celkovou spokojeností s obsahem předmětu.

H_1 : Existuje závislost mezi věkovou kategorií studentů a celkovou spokojeností s obsahem předmětu.

$$H_0 : E(\alpha_1) = E(\alpha_2) = \dots = E(\alpha_k) = 0$$

$$H_1 : E(\alpha_1) \neq E(\alpha_2)$$

Hypotézy otestujeme analýzou rozptylu na hladině významnosti $sig(\alpha) = 0,05$:

Obr. 5.22 Analýza rozptylu k hypotéze H_4

ANOVA

Průměrná spokojenost s obsahem

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5,815	3	1,938	2,966	,037
Within Groups	50,972	78	,653		
Total	56,787	81			

Vzhledem k tomu, že *Sig F* nabývá v testu hodnoty 0,037, která je menší než $\text{sig}(\alpha) = 0,05$, přijímáme alternativní hypotézu, že existuje závislost mezi věkovou kategorií studentů a celkovou spokojeností s obsahem předmětu.

6 Návrhy a doporučení

Výsledky získané měřením spokojenosti ukazují, že studenti jsou s oborem andragogika spíše spokojeni (obr. 5.3 a obr. 5.4). Z výzkumu však vyplývá, že jsou patrné mezery v oblasti interaktivnosti výuky a také vhodnosti didaktických pomůcek (obr. 5.5).

Na jedné straně vyučují oborové předměty pedagogové, kteří se snaží povzbudit studenty k aktivitě v hodinách, využívají přednášku pouze jako jednu z možných výukových metod, ve výuce aplikují aktivizační metody (hry, případové studie, rozhovory, skupinové vyučování apod.). Právě hodiny takových pedagogů hodnotili v našem výzkumu respondenti velmi vysoko (např. nejlépe hodnocený předmět vůbec – Didaktika, viz. obr. 5.6).

Zcela zákonitě má každý pedagog svůj vyučovací styl a využívá svých osvědčených -výukových metod. Základní výukovou metodou v kombinovaném studiu andragogiky na Ostravské univerzitě je přednáška. Vyučující v praxi přednáší tak, že mají buď hlavní myšlenky své přednášky, nebo dokonce celý učební text, ve formě prezentace, kterou promítají studentům a tuto prezentaci buď využívají jenom na zobrazení klíčových pojmů, nebo ji někteří dokonce slovo od slova čtou. V případě, že se po dobu celého výukového bloku (většina předmětů je vyučována po 3 – 4 hodinových blocích) pouze pasivně předčítají informace z promítané prezentace, ztrácejí studenti již po několika desítkách minut pozornost a taková přednáška je nudí (pokud to není velice zajímavé téma). Jiní dokonce skriptum položí na zpětný projektor a promítají celé kapitoly.

Domnívám se, že mnohem výhodnějším řešením jak pro studenty tak i pro pedagogy by bylo zajistit dostupnou studijní literaturu (buď kontrolou, je-li dostatečné množství v univerzitní knihovně, nebo přípravou elektronické opory), z té zadat studentům domácí četbu a ve výuce pouze komentovat a vysvětlovat obtížnější a na pochopení náročnější části učiva. Znamenalo by to však větší nároky na domácí přípravu studentů, výsledkem by však také bylo efektivnější využití výukového času. Tento způsob výuky je běžný i v prezenčním studiu a velmi hojný na univerzitách ve vyspělých zemích.

Další metodou, která není v kombinovaném studiu andragogiky na Ostravské univerzitě dostatečně rozvinuta, je e-learning a jeho častější využití ve výuce. Ostravská univerzita stejně jako VŠB-TUO využívá LMS Moodle. Ani zdaleka všechny kurzy

vyučované v kombinovaném studiu nemají svou podporu v tomto elektronickém výukovém prostředí. Přitom právě zde by bylo možné umístit elektronické výukové opory, zadávat úkoly a využívat systém pro komunikaci se studenty. Z celkového počtu 12 hodnocených předmětů měly svůj kurz v prostředí Moodle jen 3 předměty a z celkového počtu 20 povinných předmětů jen 3 předměty, což je v relativním vyjádření 25 %, resp. 15 % předmětů s kurzem v prostředí Moodle. To je vzhledem ke kombinované formě studia velice málo! Bylo by proto potřeba zvýšit množství elektronických kurzů.

Dalším, již zmiňovaným, problémem souvisejícím s didaktickými prostředky a interaktivností výuky jsou studijní opory. K mnoha předmětům nejsou zpracovány studijní opory vhodné pro kombinovanou formu studia a k některým předmětům dokonce chybí základní studijní texty úplně. V takových případech jsou základním studijním materiálem zápisky z přednášek, protože ne každý student sáhne po některé z publikací ze seznamu doporučené literatury.

Pozitivním zjištěním výzkumu je velká spokojenost s odborností vyučujících a přínosností poznatků, které jim ve výuce předávají (obr. 5.5). Studenti kombinované formy studia bývají k přínosnosti studia kritičtější, než studenti prezenční formy studia, protože vědí, jaké jsou praktické potřeby pro jejich profesi a ihned identifikují, co ve své práci využijí a co ne.

Zásadním doporučením do budoucna je specializace studia do oblasti personálního řízení. Respondenti vyjádřili v 73 % případů přání specializace studia (obr. 5.1 a obr. 5.2). Nejjednodušším řešením, jak uspokojit poptávku po profilaci, by bylo rozšíření nabídky volitelných předmětů o předměty profilace, které by však tvořily celek (modul) o celkovém počtu 6 – 10 předmětů. V takovém případě není nutné čekat na reakreditace studijního oboru a úpravu volitelných předmětů je možné řešit za pochodu. Problém však není v otevření nových předmětů, ale v personálním obsazení vyučujícími. Bohužel, v současné době žádný odborník na personální řízení na Pedagogické fakultě Ostravské univerzity nepracuje, a proto by bylo vhodné poohlédnout se po externích vyučujících, kteří mají zkušenosti s personalistikou v praxi a mohli by studentům předávat aktuální a v praxi ověřené informace.

Již dnes jsou ve studijním plánu předměty s tematikou personalistiky (management – obecná teorie řízení, řízení lidských zdrojů, pracovní právo), ale jak předmět management, tak předmět řízení lidských zdrojů je vyučován pedagogy, kteří sice mají zkušenosti s řízením

lidí, ale nemají pro výuku těchto předmětů žádné odborné vzdělání a v případě mnou absolvovaného předmětu řízení lidských zdrojů se dokonce učivo vůbec personalistiky netýkalo.

Kromě těchto tří předmětů by ve specializaci měly být předměty jako organizační chování, metody personální práce, rozvoj lidských zdrojů, případně další. Počet předmětů samozřejmě závisí na obsahu kurikula každého předmětu.

7 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo měření spokojenosti studentů oboru andragogika na Ostravské univerzitě v Ostravě s výukou a analýza faktorů ovlivňujících celkovou spokojenost. Dílčími cíli bakalářské práce bylo zjištění úrovně spokojenosti studentů s nejdůležitějšími předměty studijního oboru a také stanovení významnosti, kterou studenti jednotlivým faktorům spokojenosti přisuzují.

V přípravné fázi výzkumu byl vytvořen dotazník pro měření spokojenosti, který zkoumal 11 faktorů ovlivňujících celkovou spokojenost a názor respondenta na doporučení předmětu ostatním studentům. Tento dotazník byl vytvořen ve třech variantách podle ročníku studia. V rámci pilotáže byl připravený dotazník otestován na vzorku pěti studentů, byla ověřena srozumitelnost a dotazník doznal drobných úprav. V realizační fázi byli e-mailem osloveni všichni studenti oboru andragogika na Ostravské univerzitě (tj. základní soubor čítající 93 respondentů) a bylo získáno 80 vyplněných dotazníků. Hodnota návratnosti tedy činí 86 %.

Po zpracování dat a provedení příslušných analýz bylo zjištěno, že studenti jsou se studiem spíše spokojeni: 60 % respondentů je spokojeno, z toho je 28 % respondentů je dokonce velmi spokojeno. 23 % dotázaných se nemůže přiklonit v hodnocení ke spokojenosti nebo nespokojenosti a pouze 18 % respondentů je nespokojeno.

Skoro 73 % dotazovaných by uvítalo specializaci studia; nejčastěji zmiňované profilace byly do oblasti personálního řízení, ekonomiky a managementu a také sociální práce. Personální řízení má však značný náskok, z dotázaných, kteří by si přáli specializaci studia, ho zvolil skoro každý třetí respondent.

Součástí analýzy byly výpočty Indexu spokojenosti pro jednotlivé segmenty respondentů a celkového Indexu spokojenosti, který dosáhl hodnoty 76,9 %. Dále byly analyzovány faktory ovlivňující celkovou spokojenost s předměty a jejich významnost ve vztahu k celkové spokojenosti. Ke zjištění významnosti byla použita korelační analýza a míra závislosti je znázorněna Pearsonovým korelačním koeficientem. Zjištění spokojenosti s dílčími faktory a významnosti těchto faktorů bylo základem pro tvorbu poziční mapy. U vybraných dílčích faktorů byla analyzována závislost s ročníkem studia a vztah mezi

celkovou spokojeností a doporučením předmětu ostatním studentům, kde existuje lineární vztah. Informace z analýzy byly podkladem pro vytvoření návrhů na zvýšení spokojenosti.

8 Seznam zkratek a symbolů

CSI	Customer Satisfaction Index
např.	například
NPS	Net Promoted Score
KAPŘ FF UK Praha	Katedra andragogiky a personálního řízení Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze
KSA FF UP Olomouc	Katedra sociologie a andragogiky Filozofické fakulty Univerzity Palackého Olomouc
UPV FF MU Brno	Ústav pedagogických věd Filozofické fakulty Masarykovy univerzity Brno
KPA PdF OU Ostrava	Katedra pedagogiky a andragogiky Pedagogické fakulty Ostravské univerzity v Ostravě
UPV FHS UTB Zlín	Ústav pedagogických věd Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně
UJAK Praha	Univerzita Jana Amose Komenského Praha
VŠB-TUO	Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava

Seznam použité literatury

Knihy

- [1] KOTLER, Philip. Marketing. Praha: Grada, 2004, 855 s. ISBN 978-802-4705-132.
- [2] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb : Efektivně a moderně. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.
- [3] AUDREY, Gilmore. Service Marketing and Management. 1. vyd. London : Sage Publications, 2003. 215 s. ISBN 0 7619 4157 6.
- [4] SVĚTLÍK, Jaroslav. Marketingové řízení školy. 2. vyd. Praha : Wolters Kluwer , 2009. 328 s. ISBN 978-80-7357-494-9.
- [5] LOŠŤÁKOVÁ, Hana. Diferencované řízení vztahů se zákazníky. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2009. 268 s. ISBN 978-80-247-3155-1.
- [6] KOZEL, Roman. Moderní marketingový výzkum. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [7] BEST, Roger. Market-Based Management : Strategies for Growing Customer Value and Profitability. New Jersey : Pearson/Prentice Hall, 2005. 506 s. ISBN 0131469568.
- [8] STÁVKOVÁ, Jana a Jaroslav DUFEK. Marketingový výzkum. Vyd. 2., přeprac. V Brně: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita, 2004, 189 s. ISBN 80-715-7795-2.
- [9] FORET, Miroslav a Jaroslav DUFEK. Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 159 s. ISBN 80-247-0385-8.
- [10] ŠALGOVIČOVÁ, Jarmila. Meranie spokojnosti zákazníka z pohľadu manažérstva kvality a marketingu. Trnava : Tripsoft, 2006. 214 s. ISBN 80-969390-6-8.

Periodika

- [11] SPÁČIL, Vojtěch. Měření spokojenosti studentů se studiem na Ekonomické fakultě VŠB - TU. Ekonomická revue . 2000, roč. 3, č. 4, s. 80-89.
- [12] SPÁČIL, Vojtěch, Lubor TVRDÝ a Ivo MARTINÍK. Hodnocení spokojenosti se studiem na EkF VŠB - TU Ostrava. Ekonomická revue. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita, 2003, roč. 6, č. 4, s. 71-84. ISSN 1212-3951.

Internetové zdroje

[13] TESARČÍKOVÁ MOŠKOŘ, Zuzana. Ostravská univerzita v Ostravě [online]. 2011 [cit. 2011-07-25]. Historie Ostravské univerzity v Ostravě. Dostupné z WWW: <<http://www.osu.cz/index.php?kategorie=55>>.

[14] Výroční zpráva Ostravské univerzity v Ostravě [online]. 1. vyd. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, 2011 [cit. 2011-07-25]. Dostupné z WWW: <<http://rektorat.osu.cz/dokumenty/vz/zprava2010.pdf>>.

[15] Informace o studijních programech a oborech na Pedagogické fakultě pro akademický rok 2011/2012 [online]. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, 2010 [cit. 2011-07-28]. Dostupné z WWW: <http://pdf.osu.cz/dokumenty/pdf-info_20112012.pdf>.

[16] Výroční zpráva Pedagogické fakulty za rok 2009 [online]. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, 2010 [cit. 2011-09-08]. Dostupné z WWW: <http://pdf.osu.cz/dokumenty/vyr_zpr2009.pdf>.

[17] Zápis č. 03–11 ze zasedání Akreditační komise : 20. – 22. června 2011, Skalský dvůr [online]. 2011 [cit. 2011-08-04]. Akreditační komise Česká republika. Dostupné z WWW: <http://www.akreditacnikomise.cz/attachments/article/282/zapis_ak_03_2011.pdf>.

[18] Zápis č. 02–11 ze zasedání Akreditační komise [online]. 2011 [cit. 2011-08-04]. Akreditační komise Česká republika. Dostupné z WWW: <http://www.akreditacnikomise.cz/attachments/article/269/zapis_ak_02_2011.pdf>.

[19] Katedra sociální pedagogiky PdF OU [online]. 2007 [cit. 2011-08-08]. Profil absolventa studijního oboru Sociální pedagogika, prevence a resocializace (Bc.). Dostupné z WWW: <<http://pdf.osu.cz/pes/index.php?kategorie=35442&id=673>>.

[20] FONTENOT, Gwen, Lucy HENKE a Kerry CARSON. Jednejte ke spokojenosti zákazníka. Svět jakosti [online]. České Budějovice: ing.J.Bartoň QSV Quality Service, 2006, č. 1, 34 - 40 [cit. 2012-02-24]. ISSN 1211-2011. Dostupné z: <http://www.eiso.cz/digitalAssets/4053_Svet34-40.pdf>.

[21] RESPOND & CO, s.r.o. Hodnocení kvality služeb nemocnic v Moravskoslezském kraji ocima hospitalizovaných pacientů. Ostrava, 2009. Dostupné z: <files.respond.cz/200000139-9d88e9e829/tiskov%C3%A1%20zpr%C3%A1va%20nemocnice%20MSK%209-2009.pdf>.

[22] IPSOS TAMBOR. Závěrečná zpráva z výzkumu Spokojenost a loajalita návštěvníků Moravskoslezského kraje, 2011. Praha, 2011. Dostupné z: <verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/assets/cr/msk_benchmark2010_final1.pdf>.

Kvalifikační práce

[23] STAŠA, Petr. Měření spokojenosti studentů s vysokou školou [online]. Ostrava : VŠB - Technická univerzita Ostrava, 2010. 57 s. Diplomová práce. VŠB - Technická univerzita Ostrava, Ekonomická fakulta. Dostupné z WWW: <https://dspace.vsb.cz/bitstream/handle/10084/80030/STA588_EKF_N6208_6208T062_2010.pdf?sequence=1>.

Seznam příloh

Příloha č. 1 Chi-kvadrát (χ^2) test ke kapitole 5.1.2

Příloha č. 2 Základní výsledky výzkumu

Příloha č. 3 Dotazník pro první ročník studia

Příloha č. 4 Dotazník pro druhý ročník studia

Příloha č. 5 Dotazník pro třetí ročník studia

Prohlášení o využití výsledků diplomové (bakalářské) práce

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová (bakalářská) práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové (bakalářské) práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne



.....
Tomáš Sadílek

Příloha č. 1 Chi-kvadrát (χ^2) test ke kapitole 5.1.2

Chi-kvadrát (χ^2) test ke kapitole 5.1.2 testující závislost mezi stupněm ukončeného vzdělání a celkovou spokojeností

H₀: Celková spokojenost nezávisí na stupni ukončeného vzdělání.

H₁: Celková spokojenost závisí na stupni ukončeného vzdělání.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	155,237 ^a	88	,000
Likelihood Ratio	147,106	88	,000
Linear-by-Linear Association	13,093	1	,000
N of Valid Cases	82		

a. 115 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Hypotézy otestujeme na hladině významnosti $\text{sig } (\alpha) = 0,05$, protože $\text{Sig } F$ nabývá v testu hodnoty 0, která je menší než $\text{sig } (\alpha) = 0,05$, přijímáme alternativní hypotézu, že **existuje závislost mezi stupněm ukončeného vzdělání a celkovou spokojeností**.

Příloha č. 2 Základní výsledky výzkumu

Předmět Obecná andragogika

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	2	5,0%	10,0%	2,5%	17,5%	3,7%	13,4%	17,1%	9,8%	2,4%	4,9%	0,0%	17,1%	2,4%	4,9%	4,9%	2,4%	2,4%	17,1%
	3	2,5%	8,8%	7,5%	18,8%	0,0%	18,3%	18,3%	2,4%	3,7%	9,8%	2,4%	18,3%	0,0%	3,7%	7,3%	2,4%	4,9%	18,3%
	4	12,5%	13,8%	12,5%	38,8%	12,2%	28,0%	40,2%	19,5%	4,9%	15,9%	0,0%	40,2%	7,3%	14,6%	11,0%	2,4%	4,9%	40,2%
	5	17,5%	5,0%	2,5%	25,0%	9,8%	14,6%	24,4%	0,0%	14,6%	9,8%	0,0%	24,4%	7,3%	12,2%	3,7%	0,0%	1,2%	24,4%
Celkem		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	25,6%	74,4%	100,0%	31,7%	25,6%	40,2%	2,4%	100,0%	17,1%	35,4%	26,8%	7,3%	13,4%	100,0%

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s přednáškami	1	5,0%	2,5%	0,0%	7,5%	0,0%	100,0%	200,0%	4,9%	0,0%	2,4%	0,0%	7,3%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	2,4%	7,3%
	2	0,0%	7,5%	3,8%	11,3%	100,0%	200,0%	300,0%	2,4%	6,1%	2,4%	0,0%	11,0%	2,4%	0,0%	3,7%	4,9%	0,0%	11,0%
	3	2,5%	17,5%	13,8%	33,8%	200,0%	300,0%	400,0%	12,2%	2,4%	15,9%	2,4%	32,9%	2,4%	12,2%	8,5%	2,4%	7,3%	32,9%
	4	12,5%	2,5%	7,5%	22,5%	300,0%	400,0%	500,0%	12,2%	4,9%	7,3%	0,0%	24,4%	7,3%	6,1%	9,8%	0,0%	1,2%	24,4%
	5	17,5%	7,5%	0,0%	25,0%	400,0%	500,0%	600,0%	0,0%	12,2%	12,2%	0,0%	24,4%	4,9%	14,6%	2,4%	0,0%	2,4%	24,4%
Celkem		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	500,0%	600,0%	700,0%	31,7%	25,6%	40,2%	2,4%	100,0%	17,1%	35,4%	26,8%	7,3%	13,4%	100,0%

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s předmětem	2	5,1%	5,1%	3,8%	14,1%	2,5%	11,3%	13,8%	5,0%	3,8%	5,0%	0,0%	13,8%	2,5%	0,0%	6,3%	2,5%	2,5%	13,8%
	3	0,0%	9,0%	7,7%	16,7%	1,3%	15,0%	16,3%	5,0%	2,5%	6,3%	2,5%	16,3%	0,0%	2,5%	8,8%	2,5%	2,5%	16,3%
	4	15,4%	16,7%	9,0%	41,0%	8,8%	33,8%	42,5%	17,5%	7,5%	17,5%	0,0%	42,5%	12,5%	13,8%	7,5%	2,5%	6,3%	42,5%
	5	17,9%	7,7%	2,6%	28,2%	13,8%	13,8%	27,5%	2,5%	12,5%	12,5%	0,0%	27,5%	2,5%	17,5%	5,0%	0,0%	2,5%	27,5%
Celkem		38,5%	38,5%	23,1%	100,0%	26,3%	73,8%	100,0%	30,0%	26,3%	41,3%	2,5%	100,0%	17,5%	33,8%	27,5%	7,5%	13,8%	100,0%

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	1	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%
	2	2,5%	10,0%	6,3%	18,8%	2,4%	15,9%	18,3%	7,3%	6,1%	4,9%	0,0%	18,3%	2,4%	4,9%	3,7%	4,9%	2,4%	18,3%
	3	7,5%	6,3%	7,5%	21,3%	6,1%	14,6%	20,7%	7,3%	2,4%	8,5%	2,4%	20,7%	4,9%	2,4%	11,0%	0,0%	2,4%	20,7%
	4	7,5%	11,3%	8,8%	27,5%	4,9%	24,4%	29,3%	12,2%	2,4%	14,6%	0,0%	29,3%	4,9%	12,2%	4,9%	2,4%	4,9%	29,3%
	5	17,5%	10,0%	2,5%	30,0%	12,2%	17,1%	29,3%	2,4%	14,6%	12,2%	0,0%	29,3%	4,9%	15,9%	4,9%	0,0%	3,7%	29,3%
Celkem		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	25,6%	74,4%	100,0%	31,7%	25,6%	40,2%	2,4%	100,0%	17,1%	35,4%	26,8%	7,3%	13,4%	100,0%

Předmět Obecná sociologie

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	1	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
	2	7,5%	2,5%	2,5%	12,5%	2,4%	9,8%	12,2%	4,9%	2,4%	4,9%	0,0%	12,2%	2,4%	0,0%	7,3%	0,0%	2,4%	12,2%
	3	10,0%	17,5%	8,8%	36,3%	6,1%	29,3%	35,4%	14,6%	11,0%	9,8%	0,0%	35,4%	2,4%	8,5%	8,5%	7,3%	8,5%	35,4%
	4	5,0%	7,5%	10,0%	22,5%	9,8%	14,6%	24,4%	7,3%	7,3%	7,3%	2,4%	24,4%	4,9%	9,8%	7,3%	0,0%	2,4%	24,4%
	5	15,0%	10,0%	2,5%	27,5%	7,3%	19,5%	26,8%	4,9%	4,9%	17,1%	0,0%	26,8%	7,3%	15,9%	3,7%	0,0%	0,0%	26,8%
Celkem		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	25,6%	74,4%	100,0%	31,7%	25,6%	40,2%	2,4%	100,0%	17,1%	35,4%	26,8%	7,3%	13,4%	100,0%

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s předmětem	1	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
	2	7,5%	5,0%	6,3%	18,8%	0,0%	18,3%	18,3%	7,3%	1,2%	9,8%	0,0%	18,3%	0,0%	2,4%	6,1%	2,4%	7,3%	18,3%
	3	5,0%	10,0%	7,5%	22,5%	7,3%	14,6%	22,0%	7,3%	9,8%	4,9%	0,0%	22,0%	2,4%	4,9%	9,8%	2,4%	2,4%	22,0%
	4	10,0%	16,3%	10,0%	36,3%	11,0%	26,8%	37,8%	14,6%	9,8%	11,0%	2,4%	37,8%	7,3%	15,9%	8,5%	2,4%	3,7%	37,8%
	5	15,0%	6,3%	0,0%	21,3%	7,3%	13,4%	20,7%	2,4%	4,9%	13,4%	0,0%	20,7%	7,3%	11,0%	2,4%	0,0%	0,0%	20,7%
Celkem		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	25,6%	74,4%	100,0%	31,7%	25,6%	40,2%	2,4%	100,0%	17,1%	35,4%	26,8%	7,3%	13,4%	100,0%

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	0	0,0%	0,0%	3,8%	3,8%	1,2%	2,5%	3,7%	1,2%	0,0%	1,2%	1,2%	3,7%	0,0%	1,2%	1,2%	0,0%	1,2%	3,7%
	1	2,5%	7,6%	3,8%	13,9%	2,5%	11,1%	13,6%	2,5%	4,9%	6,2%	0,0%	13,6%	3,7%	3,7%	3,7%	1,2%	1,2%	13,6%
	2	3,8%	6,3%	2,5%	12,7%	2,5%	9,9%	12,3%	2,5%	4,9%	4,9%	0,0%	12,3%	2,5%	1,2%	1,2%	3,7%	3,7%	12,3%
	3	17,7%	15,2%	10,1%	43,0%	11,1%	30,9%	42,0%	12,3%	9,9%	18,5%	1,2%	42,0%	4,9%	17,3%	13,6%	0,0%	6,2%	42,0%
	4	8,9%	3,8%	3,8%	16,5%	6,2%	12,3%	18,5%	7,4%	4,9%	6,2%	0,0%	18,5%	3,7%	8,6%	3,7%	1,2%	1,2%	18,5%
	5	5,1%	2,5%	1,3%	8,9%	1,2%	7,4%	8,6%	6,2%	0,0%	2,5%	0,0%	8,6%	1,2%	3,7%	2,5%	1,2%	0,0%	8,6%
	6	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
Celkem		38,0%	36,7%	25,3%	100,0%	25,9%	74,1%	100,0%	32,1%	25,9%	39,5%	2,5%	100,0%	17,3%	35,8%	25,9%	7,4%	13,6%	100,0%

Předmět Obecná psychologie

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	2	5,0%	2,5%	0,0%	7,5%	2,4%	4,9%	7,3%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	7,3%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%	7,3%
	3	5,0%	0,0%	2,5%	7,5%	0,0%	7,3%	7,3%	2,4%	0,0%	4,9%	0,0%	7,3%	0,0%	1,2%	2,4%	0,0%	3,7%	7,3%
	4	7,5%	16,3%	15,0%	38,8%	7,3%	32,9%	40,2%	19,5%	8,5%	9,8%	2,4%	40,2%	7,3%	13,4%	11,0%	4,9%	3,7%	40,2%
	5	20,0%	18,8%	7,5%	46,3%	15,9%	29,3%	45,1%	7,3%	14,6%	23,2%	0,0%	45,1%	7,3%	20,7%	11,0%	2,4%	3,7%	45,1%
Celkem		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	25,6%	74,4%	100,0%	31,7%	25,6%	40,2%	2,4%	100,0%	17,1%	35,4%	26,8%	7,3%	13,4%	100,0%

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	2	5,0%	2,5%	0,0%	7,5%	2,4%	4,9%	7,3%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	7,3%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%	7,3%
	3	5,0%	0,0%	2,5%	7,5%	0,0%	7,3%	7,3%	2,4%	0,0%	4,9%	0,0%	7,3%	0,0%	1,2%	2,4%	0,0%	3,7%	7,3%
	4	7,5%	16,3%	15,0%	38,8%	7,3%	32,9%	40,2%	19,5%	8,5%	9,8%	2,4%	40,2%	7,3%	13,4%	11,0%	4,9%	3,7%	40,2%
	5	20,0%	18,8%	7,5%	46,3%	15,9%	29,3%	45,1%	7,3%	14,6%	23,2%	0,0%	45,1%	7,3%	20,7%	11,0%	2,4%	3,7%	45,1%
Celkem		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	25,6%	74,4%	100,0%	31,7%	25,6%	40,2%	2,4%	100,0%	17,1%	35,4%	26,8%	7,3%	13,4%	100,0%

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s předmětem	2	5,0%	2,5%	0,0%	7,5%	2,4%	4,9%	7,3%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	7,3%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%	7,3%
	3	2,5%	0,0%	2,5%	5,0%	0,0%	4,9%	4,9%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	1,2%	4,9%
	4	10,0%	7,5%	15,0%	32,5%	11,0%	23,2%	34,1%	9,8%	8,5%	13,4%	2,4%	34,1%	7,3%	8,5%	12,2%	0,0%	6,1%	34,1%
	5	20,0%	27,5%	7,5%	55,0%	12,2%	41,5%	53,7%	14,6%	14,6%	24,4%	0,0%	53,7%	7,3%	23,2%	12,2%	7,3%	3,7%	53,7%
Celkem		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	25,6%	74,4%	100,0%	31,7%	25,6%	40,2%	2,4%	100,0%	17,1%	35,4%	26,8%	7,3%	13,4%	100,0%

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	2	5,0%	2,5%	0,0%	7,5%	2,4%	4,9%	7,3%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	7,3%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%	7,3%
	3	2,5%	0,0%	6,3%	8,8%	0,0%	8,5%	8,5%	4,9%	1,2%	0,0%	2,4%	8,5%	0,0%	3,7%	1,2%	0,0%	3,7%	8,5%
	4	12,5%	7,5%	11,3%	31,3%	9,8%	23,2%	32,9%	12,2%	7,3%	13,4%	0,0%	32,9%	7,3%	11,0%	11,0%	0,0%	3,7%	32,9%
	5	17,5%	27,5%	7,5%	52,5%	13,4%	37,8%	51,2%	12,2%	14,6%	24,4%	0,0%	51,2%	7,3%	20,7%	12,2%	7,3%	3,7%	51,2%
Celkem		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	25,6%	74,4%	100,0%	31,7%	25,6%	40,2%	2,4%	100,0%	17,1%	35,4%	26,8%	7,3%	13,4%	100,0%

Předmět Strategie a politika celoživotního učení

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník		Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	1	3,8%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%	3,8%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
	2	17,3%	13,5%	30,8%	3,8%	26,9%	30,8%	3,8%	7,7%	15,4%	3,8%	30,8%	3,8%	5,8%	9,6%	3,8%	7,7%	30,8%
	3	11,5%	13,5%	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	15,4%	1,9%	7,7%	0,0%	25,0%	0,0%	7,7%	9,6%	7,7%	0,0%	25,0%
	4	9,6%	11,5%	25,0%	7,7%	17,3%	25,0%	7,7%	7,7%	9,6%	0,0%	25,0%	7,7%	5,8%	11,5%	0,0%	0,0%	25,0%
	5	15,4%	0,0%	15,4%	13,5%	1,9%	15,4%	3,8%	3,8%	7,7%	0,0%	15,4%	3,8%	11,5%	0,0%	0,0%	0,0%	15,4%
Celkem		57,7%	38,5%	100,0%	25,0%	75,0%	100,0%	34,6%	21,2%	40,4%	3,8%	100,0%	15,4%	34,6%	30,8%	11,5%	7,7%	100,0%

		Ročník		Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s přednáškami	1	3,8%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%	3,8%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
	2	15,4%	3,8%	19,2%	3,8%	15,4%	19,2%	7,7%	7,7%	3,8%	0,0%	19,2%	3,8%	3,8%	0,0%	7,7%	3,8%	19,2%
	3	15,4%	26,9%	42,3%	1,9%	40,4%	42,3%	11,5%	1,9%	25,0%	3,8%	42,3%	0,0%	11,5%	23,1%	3,8%	3,8%	42,3%
	4	7,7%	7,7%	19,2%	5,8%	13,5%	19,2%	7,7%	7,7%	3,8%	0,0%	19,2%	7,7%	3,8%	7,7%	0,0%	0,0%	19,2%
	5	15,4%	0,0%	15,4%	13,5%	1,9%	15,4%	3,8%	3,8%	7,7%	0,0%	15,4%	3,8%	11,5%	0,0%	0,0%	0,0%	15,4%
Celkem		57,7%	38,5%	100,0%	25,0%	75,0%	100,0%	34,6%	21,2%	40,4%	3,8%	100,0%	15,4%	34,6%	30,8%	11,5%	7,7%	100,0%

		Ročník		Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s předmětem	2	21,2%	3,8%	25,0%	3,8%	21,2%	25,0%	11,5%	3,8%	9,6%	0,0%	25,0%	3,8%	11,5%	5,8%	0,0%	3,8%	25,0%
	3	7,7%	26,9%	34,6%	1,9%	32,7%	34,6%	11,5%	5,8%	13,5%	3,8%	34,6%	0,0%	1,9%	17,3%	11,5%	3,8%	34,6%
	4	17,3%	7,7%	28,8%	9,6%	19,2%	28,8%	7,7%	7,7%	13,5%	0,0%	28,8%	7,7%	13,5%	7,7%	0,0%	0,0%	28,8%
	5	11,5%	0,0%	11,5%	9,6%	1,9%	11,5%	3,8%	3,8%	3,8%	0,0%	11,5%	3,8%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	11,5%
Celkem		57,7%	38,5%	100,0%	25,0%	75,0%	100,0%	34,6%	21,2%	40,4%	3,8%	100,0%	15,4%	34,6%	30,8%	11,5%	7,7%	100,0%

		Ročník		Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	1	3,8%	3,8%	7,7%	0,0%	7,7%	7,7%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%
	2	21,2%	5,8%	26,9%	3,8%	23,1%	26,9%	7,7%	5,8%	13,5%	0,0%	26,9%	3,8%	3,8%	11,5%	3,8%	3,8%	26,9%
	3	3,8%	25,0%	32,7%	5,8%	26,9%	32,7%	7,7%	7,7%	13,5%	3,8%	32,7%	3,8%	1,9%	15,4%	7,7%	3,8%	32,7%
	4	3,8%	3,8%	7,7%	1,9%	5,8%	7,7%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	3,8%	3,8%	0,0%	0,0%	7,7%
	5	19,2%	0,0%	19,2%	13,5%	5,8%	19,2%	3,8%	7,7%	7,7%	0,0%	19,2%	7,7%	11,5%	0,0%	0,0%	0,0%	19,2%
Celkem		51,9%	38,5%	94,2%	25,0%	69,2%	94,2%	34,6%	21,2%	34,6%	3,8%	94,2%	15,4%	28,8%	30,8%	11,5%	7,7%	94,2%

Předmět Didaktika

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník		Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	2	4,0%	0,0%	4,0%	2,0%	2,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	3	8,0%	0,0%	8,0%	4,0%	4,0%	8,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	8,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%
	4	8,0%	8,0%	16,0%	0,0%	16,0%	16,0%	8,0%	0,0%	8,0%	0,0%	16,0%	0,0%	4,0%	8,0%	4,0%	0,0%	16,0%
	5	40,0%	32,0%	72,0%	16,0%	56,0%	72,0%	20,0%	18,0%	30,0%	4,0%	72,0%	8,0%	24,0%	24,0%	8,0%	8,0%	72,0%
Celkem		60,0%	40,0%	100,0%	22,0%	78,0%	100,0%	36,0%	22,0%	38,0%	4,0%	100,0%	12,0%	36,0%	32,0%	12,0%	8,0%	100,0%

		Ročník		Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s přednáškami	2	8,0%	0,0%	8,0%	4,0%	4,0%	8,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	8,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%
	3	8,0%	10,0%	18,0%	2,0%	16,0%	18,0%	8,0%	2,0%	8,0%	0,0%	18,0%	0,0%	4,0%	10,0%	4,0%	0,0%	18,0%
	4	44,0%	30,0%	74,0%	16,0%	58,0%	74,0%	24,0%	16,0%	30,0%	4,0%	74,0%	8,0%	28,0%	22,0%	8,0%	8,0%	74,0%
Celkem		60,0%	40,0%	100,0%	22,0%	78,0%	100,0%	36,0%	22,0%	38,0%	4,0%	100,0%	12,0%	36,0%	32,0%	12,0%	8,0%	100,0%

		Ročník		Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Celková spokojenost s předmětem	2	8,0%	0,0%	8,0%	6,0%	2,0%	8,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	8,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%
	3	12,0%	10,0%	22,0%	0,0%	22,0%	22,0%	12,0%	2,0%	8,0%	0,0%	22,0%	0,0%	8,0%	10,0%	4,0%	0,0%	22,0%
	4	40,0%	30,0%	70,0%	16,0%	54,0%	70,0%	20,0%	16,0%	30,0%	4,0%	70,0%	8,0%	24,0%	22,0%	8,0%	8,0%	70,0%
Celkem		60,0%	40,0%	100,0%	22,0%	78,0%	100,0%	36,0%	22,0%	38,0%	4,0%	100,0%	12,0%	36,0%	32,0%	12,0%	8,0%	100,0%

		Ročník		Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		2	3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	VŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	2	8,0%	2,0%	10,0%	6,0%	4,0%	10,0%	4,0%	6,0%	0,0%	0,0%	10,0%	4,0%	4,0%	2,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	3	8,0%	8,0%	16,0%	0,0%	16,0%	16,0%	8,0%	0,0%	8,0%	0,0%	16,0%	0,0%	4,0%	8,0%	4,0%	0,0%	16,0%
	4	44,0%	30,0%	74,0%	16,0%	58,0%	74,0%	24,0%	16,0%	30,0%	4,0%	74,0%	8,0%	28,0%	22,0%	8,0%	8,0%	74,0%
Celkem		60,0%	40,0%	100,0%	22,0%	78,0%	100,0%	36,0%	22,0%	38,0%	4,0%	100,0%	12,0%	36,0%	32,0%	12,0%	8,0%	100,0%

Předmět Profesní andragogika

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
				muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	2	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%
	3	56,3%	56,3%	6,3%	50,0%	56,3%	25,0%	18,8%	12,5%	0,0%	56,3%	12,5%	43,8%	0,0%	0,0%	56,3%
	4	37,5%	37,5%	6,3%	31,3%	37,5%	25,0%	0,0%	0,0%	12,5%	37,5%	0,0%	12,5%	12,5%	12,5%	37,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
				muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s přednáškami	2	18,8%	18,8%	0,0%	18,8%	18,8%	12,5%	0,0%	6,3%	0,0%	18,8%	18,8%	0,0%	0,0%	0,0%	18,8%
	3	56,3%	56,3%	6,3%	50,0%	56,3%	25,0%	6,3%	12,5%	12,5%	56,3%	0,0%	31,3%	12,5%	12,5%	56,3%
	4	25,0%	25,0%	6,3%	18,8%	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
				muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s předmětem	2	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%
	3	68,8%	68,8%	6,3%	62,5%	68,8%	37,5%	6,3%	12,5%	12,5%	68,8%	12,5%	31,3%	12,5%	12,5%	68,8%
	4	25,0%	25,0%	6,3%	18,8%	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
				muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	2	37,5%	37,5%	0,0%	37,5%	37,5%	12,5%	6,3%	18,8%	0,0%	37,5%	18,8%	18,8%	0,0%	0,0%	37,5%
	3	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	25,0%	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%	25,0%
	4	37,5%	37,5%	12,5%	25,0%	37,5%	25,0%	12,5%	0,0%	0,0%	37,5%	0,0%	37,5%	0,0%	0,0%	37,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

Předmět Kulturní andragogika

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	2	87,5%	87,5%	6,3%	81,3%	87,5%	37,5%	18,8%	18,8%	12,5%	87,5%	18,8%	43,8%	12,5%	12,5%	87,5%
	3	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s přednáškami	2	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%
	3	81,3%	81,3%	6,3%	75,0%	81,3%	37,5%	18,8%	12,5%	12,5%	81,3%	12,5%	43,8%	12,5%	12,5%	81,3%
	4	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s předmětem	2	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%
	3	81,3%	81,3%	6,3%	75,0%	81,3%	37,5%	18,8%	12,5%	12,5%	81,3%	12,5%	43,8%	12,5%	12,5%	81,3%
	4	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	2	37,5%	37,5%	0,0%	37,5%	37,5%	12,5%	6,3%	18,8%	0,0%	37,5%	18,8%	18,8%	0,0%	0,0%	37,5%
	3	50,0%	50,0%	6,3%	43,8%	50,0%	25,0%	12,5%	0,0%	12,5%	50,0%	0,0%	25,0%	12,5%	12,5%	50,0%
	4	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

Předmět Ekonomika vzdělávání dospělých

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	2	37,5%	37,5%	0,0%	37,5%	37,5%	12,5%	6,3%	18,8%	0,0%	37,5%	18,8%	18,8%	0,0%	0,0%	37,5%
	3	50,0%	50,0%	6,3%	43,8%	50,0%	25,0%	12,5%	0,0%	12,5%	50,0%	0,0%	25,0%	12,5%	12,5%	50,0%
	4	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s přednáškami	1	50,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%	25,0%	6,3%	6,3%	12,5%	50,0%	18,8%	6,3%	12,5%	12,5%	50,0%
	2	37,5%	37,5%	6,3%	31,3%	37,5%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	37,5%	0,0%	37,5%	0,0%	0,0%	37,5%
	3	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s předmětem	1	43,8%	43,8%	0,0%	43,8%	43,8%	25,0%	0,0%	6,3%	12,5%	43,8%	18,8%	0,0%	12,5%	12,5%	43,8%
	2	43,8%	43,8%	6,3%	37,5%	43,8%	12,5%	18,8%	12,5%	0,0%	43,8%	0,0%	43,8%	0,0%	0,0%	43,8%
	3	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	1	62,5%	62,5%	0,0%	62,5%	62,5%	25,0%	6,3%	18,8%	12,5%	62,5%	18,8%	18,8%	12,5%	12,5%	62,5%
	2	25,0%	25,0%	6,3%	18,8%	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	3	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

Předmět Evaluace I. Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	2	18,8%	18,8%	0,0%	18,8%	18,8%	12,5%	0,0%	6,3%	0,0%	18,8%	18,8%	0,0%	0,0%	0,0%	18,8%
	4	75,0%	75,0%	12,5%	62,5%	75,0%	37,5%	12,5%	12,5%	12,5%	75,0%	0,0%	50,0%	12,5%	12,5%	75,0%
	5	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s přednáškami	2	18,8%	18,8%	0,0%	18,8%	18,8%	12,5%	0,0%	6,3%	0,0%	18,8%	18,8%	0,0%	0,0%	0,0%	18,8%
	3	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	4	62,5%	62,5%	12,5%	50,0%	62,5%	37,5%	12,5%	0,0%	12,5%	62,5%	0,0%	37,5%	12,5%	12,5%	62,5%
	5	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s předmětem	2	18,8%	18,8%	0,0%	18,8%	18,8%	12,5%	0,0%	6,3%	0,0%	18,8%	18,8%	0,0%	0,0%	0,0%	18,8%
	3	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	4	50,0%	50,0%	6,3%	43,8%	50,0%	25,0%	12,5%	0,0%	12,5%	50,0%	0,0%	25,0%	12,5%	12,5%	50,0%
	5	25,0%	25,0%	6,3%	18,8%	25,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	2	18,8%	18,8%	0,0%	18,8%	18,8%	12,5%	0,0%	6,3%	0,0%	18,8%	18,8%	0,0%	0,0%	0,0%	18,8%
	3	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	4	62,5%	62,5%	12,5%	50,0%	62,5%	37,5%	12,5%	0,0%	12,5%	62,5%	0,0%	37,5%	12,5%	12,5%	62,5%
	5	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

Předmět Androdidaktika

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	3	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%
	4	81,3%	81,3%	12,5%	68,8%	81,3%	50,0%	6,3%	12,5%	12,5%	81,3%	12,5%	43,8%	12,5%	12,5%	81,3%
	5	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s přednáškami	3	31,3%	31,3%	0,0%	31,3%	31,3%	0,0%	0,0%	18,8%	12,5%	31,3%	6,3%	12,5%	0,0%	12,5%	31,3%
	4	68,8%	68,8%	12,5%	56,3%	68,8%	50,0%	18,8%	0,0%	0,0%	68,8%	12,5%	43,8%	12,5%	0,0%	68,8%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s předmětem	3	31,3%	31,3%	0,0%	31,3%	31,3%	0,0%	0,0%	18,8%	12,5%	31,3%	6,3%	12,5%	0,0%	12,5%	31,3%
	4	68,8%	68,8%	12,5%	56,3%	68,8%	50,0%	18,8%	0,0%	0,0%	68,8%	12,5%	43,8%	12,5%	0,0%	68,8%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	3	37,5%	37,5%	0,0%	37,5%	37,5%	0,0%	6,3%	18,8%	12,5%	37,5%	6,3%	18,8%	0,0%	12,5%	37,5%
	4	50,0%	50,0%	12,5%	37,5%	50,0%	37,5%	12,5%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	37,5%	12,5%	0,0%	50,0%
	5	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

Předmět Evaluace II.

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s obsahem předmětu	2	37,5%	37,5%	0,0%	37,5%	37,5%	25,0%	6,3%	6,3%	0,0%	37,5%	18,8%	6,3%	12,5%	0,0%	37,5%
	3	37,5%	37,5%	6,3%	31,3%	37,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	37,5%	0,0%	25,0%	0,0%	12,5%	37,5%
	4	25,0%	25,0%	6,3%	18,8%	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s přednáškami	2	50,0%	50,0%	6,3%	43,8%	50,0%	25,0%	6,3%	6,3%	12,5%	50,0%	6,3%	18,8%	12,5%	12,5%	50,0%
	3	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	25,0%
	4	25,0%	25,0%	6,3%	18,8%	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s předmětem	2	50,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%	25,0%	6,3%	6,3%	12,5%	50,0%	18,8%	6,3%	12,5%	12,5%	50,0%
	3	37,5%	37,5%	12,5%	25,0%	37,5%	25,0%	0,0%	12,5%	0,0%	37,5%	0,0%	37,5%	0,0%	0,0%	37,5%
	4	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Předmět bych doporučil ostatním studentům	1	6,3%	6,3%	6,3%	6,3%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	2	56,3%	56,3%	6,3%	50,0%	56,3%	37,5%	0,0%	18,8%	0,0%	56,3%	18,8%	25,0%	12,5%	0,0%	56,3%
	3	25,0%	25,0%	6,3%	18,8%	25,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	25,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	25,0%
	4	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

Předmět Počítače ve výuce a učení

Jak jste spokojeni s předmětem?

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Spokojenost s obsahem	1	37,5%	37,5%	0,0%	37,5%	37,5%	12,5%	6,3%	18,8%	0,0%	37,5%	6,3%	18,8%	12,5%	0,0%	37,5%
	2	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	3	25,0%	25,0%	6,3%	18,8%	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	4	25,0%	25,0%	6,3%	18,8%	25,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%	25,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	25,0%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s přednáškami	1	50,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%	25,0%	6,3%	18,8%	0,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	0,0%	50,0%
	3	37,5%	37,5%	6,3%	31,3%	37,5%	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	37,5%	0,0%	25,0%	0,0%	12,5%	37,5%
	4	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s předmětem	1	37,5%	37,5%	0,0%	37,5%	37,5%	12,5%	6,3%	18,8%	0,0%	37,5%	6,3%	18,8%	12,5%	0,0%	37,5%
	2	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	3	50,0%	50,0%	12,5%	37,5%	50,0%	25,0%	12,5%	0,0%	12,5%	50,0%	0,0%	37,5%	0,0%	12,5%	50,0%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

		Ročník	Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání				Celkem
		3		muž	žena		<25	26 – 35	36- 45	>45		SOU	SOŠ	Gymn.	VOŠ	
Celková spokojenost s předmětem	1	37,5%	37,5%	0,0%	37,5%	37,5%	12,5%	6,3%	18,8%	0,0%	37,5%	6,3%	18,8%	12,5%	0,0%	37,5%
	2	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	3	50,0%	50,0%	12,5%	37,5%	50,0%	25,0%	12,5%	0,0%	12,5%	50,0%	0,0%	37,5%	0,0%	12,5%	50,0%
Celkem		100,0%	100,0%	12,5%	87,5%	100,0%	50,0%	18,8%	18,8%	12,5%	100,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100,0%

Podávali jste si přihlášku na další obor?

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk			Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		0	1		0	1	2		0	1	2	3	5	
Další obor	Sociální pedagogika	0,0%	11,8%	0,0%	11,8%	5,9%	5,9%	11,8%	0,0%	0,0%	11,8%	11,8%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	5,9%	11,8%
	Sociální práce	0,0%	20,6%	0,0%	20,6%	2,9%	17,6%	20,6%	5,9%	5,9%	8,8%	20,6%	5,9%	14,7%	0,0%	0,0%	0,0%	20,6%
	Psychologie	0,0%	5,9%	5,9%	11,8%	0,0%	11,8%	11,8%	5,9%	5,9%	0,0%	11,8%	0,0%	5,9%	5,9%	0,0%	0,0%	11,8%
	Pedagogika	0,0%	5,9%	0,0%	5,9%	0,0%	5,9%	5,9%	5,9%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%
	Sociologie	11,8%	0,0%	8,8%	20,6%	0,0%	20,6%	20,6%	11,8%	0,0%	8,8%	20,6%	0,0%	8,8%	11,8%	0,0%	0,0%	20,6%
	Speciální pedagogika	0,0%	0,0%	17,6%	17,6%	5,9%	11,8%	17,6%	17,6%	0,0%	0,0%	17,6%	0,0%	5,9%	11,8%	0,0%	0,0%	17,6%
Celkem		17,6%	50,0%	32,4%	100,0%	14,7%	85,3%	100,0%	47,1%	17,6%	35,3%	100,0%	5,9%	47,1%	29,4%	5,9%	11,8%	100,0%

Zájem o specializaci studia?

(Uveďte, prosím, zda byste uvítali specializaci studia?)

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		0	1		0	1	2	3		0	1	2	3	5	
Specializace	ano	25,6%	26,9%	21,8%	74,4%	13,8%	58,8%	72,5%	27,5%	20,0%	22,5%	2,5%	72,5%	7,5%	26,3%	20,0%	7,5%	11,3%	72,5%
	ne	10,3%	11,5%	3,8%	25,6%	10,0%	17,5%	27,5%	5,0%	6,3%	16,3%	0,0%	27,5%	10,0%	7,5%	7,5%	0,0%	2,5%	27,5%
Celkem		35,9%	38,5%	25,6%	100,0%	23,8%	76,3%	100,0%	32,5%	26,3%	38,8%	2,5%	100,0%	17,5%	33,8%	27,5%	7,5%	13,8%	100,0%

Preferované specializace respondentů

		Ročník			Celkem	Pohlaví		Celkem	Věk				Celkem	Vzdělání					Celkem
		1	2	3		0	1		0	1	2	3		0	1	2	3	5	
Výběr specializace	Personální řízení	15,0%	10,0%	7,5%	32,5%	9,8%	23,2%	32,9%	9,8%	11,0%	12,2%	0,0%	32,9%	7,3%	11,0%	4,9%	2,4%	7,3%	32,9%
	Ekonomika a management	3,8%	6,3%	2,5%	12,5%	3,7%	8,5%	12,2%	3,7%	2,4%	6,1%	0,0%	12,2%	3,7%	3,7%	4,9%	0,0%	0,0%	12,2%
	Informační technologie ve vzdělání	2,5%	2,5%	2,5%	7,5%	0,0%	7,3%	7,3%	3,7%	0,0%	2,4%	1,2%	7,3%	0,0%	1,2%	1,2%	1,2%	3,7%	7,3%
	Pedagogika	3,8%	5,0%	1,3%	10,0%	1,2%	8,5%	9,8%	4,9%	2,4%	2,4%	0,0%	9,8%	0,0%	6,1%	1,2%	2,4%	0,0%	9,8%
	Sociální práce	3,8%	3,8%	2,5%	10,0%	4,9%	4,9%	9,8%	2,4%	1,2%	6,1%	0,0%	9,8%	2,4%	4,9%	2,4%	0,0%	0,0%	9,8%
	Sociologie	2,5%	2,5%	2,5%	7,5%	2,4%	6,1%	8,5%	2,4%	2,4%	2,4%	1,2%	8,5%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	1,2%	8,5%
	Kulturní andragogika	2,5%	3,8%	1,3%	7,5%	2,4%	4,9%	7,3%	1,2%	2,4%	3,7%	0,0%	7,3%	1,2%	2,4%	1,2%	1,2%	1,2%	7,3%
	Speciálně pedagogická andragogika	3,8%	2,5%	5,0%	11,3%	1,2%	9,8%	11,0%	2,4%	3,7%	4,9%	0,0%	11,0%	0,0%	2,4%	8,5%	0,0%	0,0%	11,0%
Celkem		37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	25,6%	74,4%	100,0%	31,7%	25,6%	40,2%	2,4%	100,0%	17,1%	35,4%	26,8%	7,3%	13,4%	100,0%

Příloha č. 3 Dotazník pro první ročník studia

Vážení respondenti, jmenuji se Tomáš Sadílek, jsem studentem bakalářského oboru andragogika na Ostravské univerzitě v Ostravě a v současné době pracuji na své bakalářské práci, která se zabývá spokojeností studentů oboru Andragogika s kombinovaným studiem. Proto bych Vás rád požádal o vyplnění tohoto dotazníku. Chtěl bych Vás také ubezpečit, že dotazník je zcela anonymní. Děkuji Vám za Vaši ochotu a čas!

1) Předmět OBECNÁ ANDRAGOGIKA Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) Předmět OBECNÁ SOCIOLOGIE Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3) Předmět OBECNÁ PSYCHOLOGIE Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Na jaký další obor jste si podával/a přihlášku? (označte, prosím, všechny varianty)

- ☐ Sociální pedagogika
- ☐ Sociální práce
- ☐ Psychologie
- ☐ Pedagogika
- ☐ Sociologie
- ☐ Speciální pedagogika
- ☐ Ekonomika a management
- ☐ Jiné: _____

5) Uveďte, prosím, zda byste uvítali specializaci studia:

- ☐ ano
- ☐ ne

5a) V případě, že jste zvolili odpověď ano, vyberte preferované specializace: (můžete označit více možností)

- ☐ personální řízení
- ☐ ekonomika a management
- ☐ informační technologie ve vzdělání
- ☐ pedagogika
- ☐ sociální práce
- ☐ sociologie
- ☐ kulturní andragogika
- ☐ speciálně pedagogická andragogika
- ☐ Jiné: _____

6) Ve kterém ročníku studujete?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3

7) Vyberte, prosím, Vaše pohlaví:

- ☐ muž
- ☐ žena

8) Označte, prosím, do které věkové kategorie patříte:

- ☐ < 25
- ☐ 26 - 35
- ☐ 36 - 45
- ☐ 46 - 55
- ☐ > 56

9) Označte, prosím, Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- ☐ Střední odborné učiliště s maturitou
- ☐ Střední odborná škola (zdravotní, pedagogická, průmyslová, ekonomická, apod.)
- ☐ Gymnázium
- ☐ Vyšší odborná škola
- ☐ Vysoká škola - bakalářský studijní program
- ☐ Vysoká škola - magisterský studijní program

10) Označte, prosím, okres, ve kterém bydlíte:

- ☐ Ostrava-město

- ☐ Opava
- ☐ Nový Jičín
- ☐ Frýdek-Místek
- ☐ Karviná
- ☐ Jiné: _____

11) Označte, prosím, obor své současné profese:

- ☐ vzdělávání dospělých
- ☐ personalistika a lidské zdroje
- ☐ veřejná správa
- ☐ administrativa
- ☐ informační technologie
- ☐ kultura, umění
- ☐ logistika a doprava
- ☐ média, reklama, Public Relations
- ☐ prodej a obchod
- ☐ služby
- ☐ výroba a průmysl
- ☐ zdravotnictví
- ☐ sociální péče
- ☐ vzdělávání a školství (mimo vzdělávání dospělých)
- ☐ stavebnictví
- ☐ student

Prostor pro Vaše připomínky a náměty:

Příloha č. 4 Dotazník pro druhý ročník studia

Vážení respondenti, jmenuji se Tomáš Sadílek, jsem studentem bakalářského oboru andragogika na Ostravské univerzitě v Ostravě a v současné době pracuji na své bakalářské práci, která se zabývá spokojeností studentů oboru Andragogika s kombinovaným studiem. Proto bych Vás rád požádal o vyplnění tohoto dotazníku. Chtěl bych Vás také ubezpečit, že dotazník je zcela anonymní. Děkuji Vám za Vaši ochotu a čas!

1) Předmět OBECNÁ ANDRAGOGIKA Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) Předmět OBECNÁ SOCIOLOGIE Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3) Předmět OBECNÁ PSYCHOLOGIE Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Předmět STRATEGIE A POLITIKA CELOŽIVOTNÍHO UČENÍ Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Předmět DIDAKTIKA Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Na jaký další obor jste si podával/a přihlášku? (označte, prosím, všechny varianty)

- ☐ Sociální pedagogika
- ☐ Sociální práce
- ☐ Psychologie
- ☐ Pedagogika
- ☐ Sociologie
- ☐ Speciální pedagogika
- ☐ Ekonomika a management
- ☐ Jiné: _____

7) Uved'te, prosím, zda byste uvítali specializaci studia:

- ☐ ano
- ☐ ne

7a) V případě, že jste zvolili odpověď ano, vyberte preferované specializace: (můžete označit více možností)

- ☐ personální řízení
- ☐ ekonomika a management

- ☐ informační technologie ve vzdělání
- ☐ pedagogika
- ☐ sociální práce
- ☐ sociologie
- ☐ kulturní andragogika
- ☐ speciálně pedagogická andragogika
- ☐ Jiné: _____

8) Ve kterém ročníku studujete?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3

9) Vyberte, prosím, Vaše pohlaví:

- ☐ muž
- ☐ žena

10) Označte, prosím, do které věkové kategorie patříte:

- ☐ < 25
- ☐ 26 - 35
- ☐ 36 - 45
- ☐ 46 - 55
- ☐ > 56

11) Označte, prosím, Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- ☐ Střední odborné učiliště s maturitou
- ☐ Střední odborná škola (zdravotní, pedagogická, průmyslová, ekonomická, apod.)
- ☐ Gymnázium
- ☐ Vyšší odborná škola
- ☐ Vysoká škola - bakalářský studijní program
- ☐ Vysoká škola - magisterský studijní program

12) Označte, prosím, okres, ve kterém bydlíte:

- ☐ Ostrava-město
- ☐ Opava
- ☐ Nový Jičín

- ☐ Frýdek-Místek
- ☐ Karviná
- ☐ Jiné: _____

13) Označte, prosím, obor své současné profese:

- ☐ vzdělávání dospělých
- ☐ personalistika a lidské zdroje
- ☐ veřejná správa
- ☐ administrativa
- ☐ informační technologie
- ☐ kultura, umění
- ☐ logistika a doprava
- ☐ média, reklama, Public Relations
- ☐ prodej a obchod
- ☐ služby
- ☐ výroba a průmysl
- ☐ zdravotnictví
- ☐ sociální péče
- ☐ vzdělávání a školství (mimo vzdělávání dospělých)
- ☐ stavebnictví
- ☐ student

Prostor pro Vaše připomínky a náměty:

Příloha č. 5 Dotazník pro třetí ročník studia

Vážení respondenti, jmenuji se Tomáš Sadílek, jsem studentem bakalářského oboru andragogika na Ostravské univerzitě v Ostravě a v současné době pracuji na své bakalářské práci, která se zabývá spokojeností studentů oboru Andragogika s kombinovaným studiem. Proto bych Vás rád požádal o vyplnění tohoto dotazníku. Chtěl bych Vás také ubezpečit, že dotazník je zcela anonymní. Děkuji Vám za Vaši ochotu a čas!

1) Předmět OBECNÁ ANDRAGOGIKA Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) Předmět OBECNÁ SOCIOLOGIE Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3) Předmět OBECNÁ PSYCHOLOGIE Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Předmět STRATEGIE A POLITIKA CELOŽIVOTNÍHO UČENÍ Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Předmět DIDAKTIKA Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Předmět PROFESNÍ ANDRAGOGIKA Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Předmět KULTURNÍ ANDRAGOGIKA Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Předmět EKONOMIKA VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9) Předmět EVALUACE I. Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10) Předmět ANDRODIDAKTIKA Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) Předmět EVALUACE II. Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12) Předmět POČÍTAČE VE VÝUCE A UČENÍ Jak jste spokojeni s předmětem? (1 - zcela nespokojen, 5 - zcela spokojen)

	1	2	3	4	5
Předmět mi dal přínosné a nové poznatky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obsah předmětu navazoval na jiné předměty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět byl velmi náročný	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existuje dostatek literatury pro studium předmětu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S OBSAHEM PŘEDMĚTU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející je odborníkem ve svém oboru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející srozumitelně vysvětluje učivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vede výuku interaktivně	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Přednášející vhodně využívá didaktických pomůcek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDNÁŠKAMI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CELKOVÁ SPOKOJENOST S PŘEDMĚTEM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Předmět bych doporučil ostatním studentům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13) Na jaký další obor jste si podával/a přihlášku? (označte, prosím, všechny varianty)

- ☐ Sociální pedagogika
- ☐ Sociální práce
- ☐ Psychologie
- ☐ Pedagogika
- ☐ Sociologie

- ☐ Speciální pedagogika
- ☐ Ekonomika a management
- ☐ Jiné: _____

14) Uveďte, prosím, zda byste uvítali specializaci studia:

- ☐ ano
- ☐ ne

14a) V případě, že jste zvolili odpověď ano, vyberte preferované specializace: (můžete označit více možností)

- ☐ personální řízení
- ☐ ekonomika a management
- ☐ informační technologie ve vzdělání
- ☐ pedagogika
- ☐ sociální práce
- ☐ sociologie
- ☐ kulturní andragogika
- ☐ speciálně pedagogická andragogika
- ☐ Jiné: _____

15) Ve kterém ročníku studujete?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3

16) Vyberte, prosím, Vaše pohlaví:

- ☐ muž
- ☐ žena

17) Označte, prosím, do které věkové kategorie patříte:

- ☐ < 25
- ☐ 26 - 35
- ☐ 36 - 45
- ☐ 46 - 55
- ☐ > 56

18) Označte, prosím, Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- ☐ Střední odborné učiliště s maturitou

- ☐ Střední odborná škola (zdravotní, pedagogická, průmyslová, ekonomická, apod.)
- ☐ Gymnázium
- ☐ Vyšší odborná škola
- ☐ Vysoká škola - bakalářský studijní program
- ☐ Vysoká škola - magisterský studijní program

19) Označte, prosím, okres, ve kterém bydlíte:

- ☐ Ostrava-město
- ☐ Opava
- ☐ Nový Jičín
- ☐ Frýdek-Místek
- ☐ Karviná
- ☐ Jiné: _____

20) Označte, prosím, obor své současné profese:

- ☐ vzdělávání dospělých
- ☐ personalistika a lidské zdroje
- ☐ veřejná správa
- ☐ administrativa
- ☐ informační technologie
- ☐ kultura, umění
- ☐ logistika a doprava
- ☐ média, reklama, Public Relations
- ☐ prodej a obchod
- ☐ služby
- ☐ výroba a průmysl
- ☐ zdravotnictví
- ☐ sociální péče
- ☐ vzdělávání a školství (mimo vzdělávání dospělých)
- ☐ stavebnictví
- ☐ student

Prostor pro Vaše připomínky a náměty: